Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) do *CentreVu*®

Edição 3 Versão 8
Itens e Cálculos da Base de Dados

585-210-939PTB
Comcode 108660846
Edição 1
Dezembro de 1999

Aviso
Todos os esforços foram feitos para garantir que as informações contidas neste livro sejam precisas e completas por ocasião da impressão. No entanto, as informações estão sujeitas a alteração.

Sua responsabilidade pela segurança do sistema
Fraude tarifária é o uso não autorizado do sistema de telecomunicações por um usuário não autorizado, por exemplo, pessoas que não sejam funcionários da empresa, prestadores de serviço ou pessoas trabalhando em nome de sua empresa. Observe que pode haver risco de fraude tarifária associado ao sistema de telecomunicações e, se isso ocorrer, pode resultar em encargos substanciais adicionais nos serviços de telecomunicações.

Você e seu gerente de sistema são responsáveis pela segurança do sistema programando e configurando o equipamento para evitar o uso não autorizado. O gerente de sistema também é responsável pela leitura dos documentos sobre instalação, instruções e administração do sistema fornecidos com o produto para compreender totalmente os recursos que podem causar risco de fraude tarifária e as medidas que devem ser tomadas para reduzir esse risco. A Lucent Technologies não garante que este produto seja imune ao uso não autorizado de serviços de telecomunicações de prestadora comum ou de instalações acessadas por meio dele ou conectadas a ela e não garante que pode evitá-lo. A Lucent Technologies não será responsável por encargos resultantes do uso não autorizado.

Intervenção contra fraudes da Lucent Technologies
Se você *suspeita estar sendo vítima* de fraude tarifária e precisa de suporte técnico ou de assistência, entre em contato com a Linha Direta de Denúncia de Fraude Tarifária do Centro de Serviços Técnicos em 1-800-643-2353 (dentro dos Estados Unidos. Procure o número do telefone apropriado para a sua região).

Declaração da Comissão Federal das Comunicações
Parte 15: Declaração de Classe A. Este equipamento foi testado e está de acordo com os limites para um dispositivo digital Classe A, de acordo com a Parte 15 das Regras da FCC. Esses limites foram criados para fornecer proteção adequada contra interferência danosa quando o equipamento é operado em um ambiente comercial. Este equipamento gera, usa e pode irradiar energia de rádiofreqüência e, se não for instalado e usado de acordo com o manual de instruções, pode causar interferência danosa a rádio-comunicações. A operação deste equipamento em uma área residencial pode causar interferência danosa e, nesse caso, o usuário terá que corrigir a interferência por sua própria conta e risco.

Parte 15: Declaração de Classe B. Este equipamento foi testado e está de acordo com os limites para um dispositivo digital Classe B, de acordo com a Parte 15 das Regras da FCC. Esses limites foram criados para fornecer proteção adequada contra interferência danosa quando o equipamento é operado em uma instalação residencial. Este equipamento gera, usa e pode irradiar energia de radiofreqüência e, se não for instalado e usado de acordo com as instruções, pode causar interferência danosa a comunicações por rádio. No entanto, não há garantia de que essa interferência não ocorrerá em determinadas instalações. Se este equipamento causar interferência danosa a recepção de rádio ou televisão, o que pode ser detectado ao ligar ou desligar o equipamento, o usuário será incentivado a corrigir a interferência tomando uma ou mais das seguintes medidas:

- Reorientar a antena de recepção do rádio ou da televisão, de forma segura.
- Mudar o receptor de lugar, se possível, de acordo com a posição do equipamento telefônico.
- Quando o equipamento telefônico precisar de alimentação CA, conecte o telefone a uma tomada CA diferente de forma que o equipamento telefônico e o receptor fiquem em diferentes ramificações do circuito.

Parte 15: Declaração de Computador Pessoal. Este equipamento está certificado para estar de acordo com os limites para um dispositivo computacional Classe B, de acordo com a Sub-Parte J da Parte 15 das Regras da FCC. Somente os periféricos (dispositivos computacionais de entrada/saída, terminais, impressoras etc.) certificados para estarem de acordo com os limites da Classe B podem ser conectados a este computador. A operação com periféricos não certificados pode resultar em interferência na recepção de rádio e de televisão.

Parte 68: Sinalização Supervisão-Resposta. Permitir que este equipamento seja operado de maneira que não ofereça sinalização supervisão-resposta adequada constitui violação das regras da Parte 68. Este equipamento retorna sinais de supervisão-resposta para a rede pública conectada quando:

- Atendido pela estação chamada
- Atendido pelo atendente
- Roteado para um anúncio gravado que pode ser administrado pelo usuário do CPE

Este equipamento retorna sinais de supervisão-resposta em todas as chamadas DID enviadas de volta para a rede pública conectada. As exceções permitidas são:

- Uma chamada não atendida
- Um sinal de ocupado recebido
- Um tom de nova chamada é recebido

Departmento de Comunicações do Canadá (DOC)
Informações sobre Interferência
Este aparelho digital não excede os limites de Classe A para emissões sonoras de rádio definidas nas regulamentações de interferência de rádio do Departamento de Comunicações do Canadá.

Le Présent Appareil Nomérique n'émet pas de bruits radioélectriques dépassant les limites applicables aux appareils numériques de la class A préscrites dans le reglement sur le brouillage radioélectrique édicté par le ministére des Communications du Canada.

Marcas Registradas

- DEFINITY é marca registrada da Lucent Technologies.
- CentreVu é marca registrada da Lucent Technologies.
- CONVERSANT é marca registrada da Lucent Technologies.
- Informix é marca registrada da Informix Software, Inc.
- Intel é marca registrada da Intel.
- Microsoft, MS, MS-DOS, Windows, Windows 95, Windows NT e Access são marcas registradas da Microsoft Corporation.
- OpenLink é marca registrada da OpenLink Software.
- Crystal Reports é marca registrada da SeaGate Software.
- Solaris é marca registrada da Sun Microsystems, Inc.
- As marcas registradas SPARC, incluindo o logo da SCD, são marcas comerciais ou marcas registradas da SPARC International, Inc. SPARCstation, SPARCserver, SPARCengine, SPARCworks e SPARCompiler são licenciados exclusivamente para a Sun Microsystems, Inc. Os produtos portando marcas registradas SPARC baseiam-se na arquitetura desenvolvida pela Sun Microsystems, Inc.
- Sun e Sun Microsystems são marcas comerciais ou marcas registradas da Sun Microsystems, Inc.
- Ultra Enterprise 3000 e Ultra 5 são marcas registradas da Sun Microsystems, Inc.
- UNIX é marca registrada nos Estados Unidos e em outros países, licenciada exclusivamente por intermédio da X/Open Company Limited.
- Todos os demais produtos mencionados neste documento são marcas registradas de seus respectivos proprietários.

Informações para Pedido

Ligue: **para**	Lucent Technologies Publications Center Voz: 1-800-457-1235 Internacional: 317-322-6416 Fax: 1-800-457-1764 Fax Internacional: 317-322-6699
Escreva para:	Lucent Technologies BCS Publications Center 2855 N. Franklin Road Indianapolis, IN 46219
Pedido:	Documento Nº 585-210-939PTB Comcode 108660846 Edição 1, Dezembro de 1999

Você poderá ser incluído na Lista de Pedidos Permanentes tanto para este quanto para outros documentos que venha necessitar. O pedido permanente lhe permitirá receber, automaticamente, versões atualizadas de documentos (individuais ou conjuntos), e o débito poderá ser feito de acordo com suas instruções. Para obter mais informações sobre Pedidos Permanentes ou para ser incluído numa Lista de Pedidos Permanentes, a fim de receber futuras edições deste documento, entre em contato com Lucent Technologies Publications Center.

Garantia
A Lucent Technologies oferece garantia limitada para este produto. Consulte o cartão “Acordo de Licença Limitada do Uso do Software” fornecido com a embalagem.

Declaração de Conformidade com a União Européia
A Lucent Technologies Business Communications Systems declara que o equipamento XXX especificado neste documento atende às Diretivas e aos Padrões Harmonizados da União Européia (EU) consultados e relacionados abaixo:

Diretiva EMC	89/336/EEC
Diretiva de Baixa Tensão	73/23/EEC

A marca “CE” afixada no equipamento significa que ele se encontra de acordo com as Diretivas acima.

Renúncia
A propriedade intelectual relacionada a este produto (incluindo marcas registradas) e registrada na AT&T Corporation foi transferida para a Lucent Technologies Incorporated.

Qualquer referência feita neste texto a American Telephone and Telegraph Corporation ou AT&T deve ser interpretada como referência a Lucent Technologies Incorporated. Exceção são as referências cruzadas de livros publicados antes de 31 de dezembro de 1996, que mantêm os título originais da AT&T.

Declaração de Herança
A Lucent Technologies — formada como resultado da reestruturação planejada da AT&T — desenha, cria e entrega uma grande quantidade de redes públicas e particulares, sistemas e software de comunicação, sistemas telefônicos particulares e comerciais e componentes microeletrônicos. O mundialmente conhecido Bell Laboratories é o centro de pesquisa e desenvolvimento da empresa.

Comentários
Para fazer comentários sobre este documento, preencha e devolva o cartão de comentários que se encontra na parte frontal deste documento.

Reconhecimento
Este documento foi desenvolvido pela Lucent Technologies Global Learning Solutions Organization.

Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) do *CentreVu*® Edição 3 Versão 8

Itens e Cálculos da Base de Dados

Índice dos Capítulos

Prefácio

Objetivo

Este manual descreve os itens da base de dados do Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) do *CentreVu*® e os cálculos usados para os relatórios padrão e customizados. Também inclui descrições da interação dos recursos da central e cálculos específicos dos relatórios.

O livro inclui:

- Terminologia
- Nomes das tabelas da base de dados
- Interações com os recursos da central e rastreamento das capacidades da central
- Descrições das tabelas da base de dados
- Descrições dos itens da base de dados
- Cálculos
- Cálculos específicos dos relatórios
- Valores da linha de pesquisa.

Público

Este documento foi escrito para os usuários do Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) do *CentreVu*® que precisam compreender o uso dos itens da base de dados e como o *CentreVu* CMS calcula as quantidades para os relatórios. Ele também foi escrito para ajudar os usuários a decidirem quais itens da base de dados e cálculos usar nos relatórios personalizados.

Como usar este documento

A lista a seguir descreve o conteúdo de cada capítulo e apêndice deste documento:

- Capítulo 1, Introdução
- Capítulo 2, Itens e Cálculos da Base de Dados

Convenções usadas

As seguintes convenções foram utilizadas neste documento:

- Aplica-se itálico em Título de Livro.
- Um `nome de tabela Informix` está em tipo monoespaçado.
- Um “Nome de Capítulo” sempre entre aspas.
- Um nome de Arquivo está em tipo monoespaçado.

- Uma Referência de Subsistema está sempre em iniciais maiúsculas.
- Uma Título de Janela está sempre em iniciais maiúsculas.

Documentos relacionados

Os documentos a seguir podem ajudá-lo a usar o software do *CentreVu* CMS na sua capacidade máxima. Administração e Designer de Relatórios são os documentos mais intimamente relacionados a este documento.

- *Ligue para a Administração do Sistema de Gerenciamento CentreVu R3V8,* (585-210-910)
- *Advocate User Guide do CentreVu,* (585-210-927)
- *Relatórios Personalizados do CentreVu CMS R3V5,* (585-215-822)
- *Interface do Histórico de Chamadas Externas do CentreVu CMS R3V8,* (585-210-912)
- *Atualizações e Migrações do CentreVu CMS R3V8,* (585-210-913)
- *Instalação e Manutenção de Hardware de Computadores do CentreVu CMS R3V6 Sun Enterprise,* (585-215-873, Emissão 2)
- *Sun Enterprise Computers Connectivity Diagram do CentreVu CMS R3V6,* (585-215-877, Emissão 2)
- *Instalação e Primeiros Passos do CentreVu Supervisor Versão 8,* (585-210-928)
- *Descrição das Alterações da Lucent Call Center,* (585-210-925)
- *Manual do Usuário do Designer de Relatórios do CentreVu Versão 8,* (585-210-930)
- *CD-ROM da Documentação do CentreVu CMS R3V8,* (585-210-926)

Introdução 1

Informações Gerais

Introdução

Este documento descreve as tabelas da base de dados do CMS do *CentreVu*, os itens das tabelas da base de dados e os cálculos de Dicionário padrão que utilizam os itens da base de dados. Este capítulo é organizado da seguinte maneira:

- Como os itens da base de dados e os cálculos são apresentados
- Terminologia
- Nomes de tabelas da base de dados
- Interações com os recursos da central e rastreamento das capacidades da central

Como os itens da base de dados e os cálculos são apresentados

Introdução

Esta seção descreve como os itens da base de dados e cálculos do CMS do *CentreVu* serão apresentados neste documento.

Itens da Base de Dados

Este documento define os itens da base de dados usados nos relatórios do *CentreVu* Supervisor.

Exemplo de Tabela de itens da base de dados

Os itens da base de dados são apresentados em formato de tabela, de acordo com o elemento DAC (grupo/especialidade, agente, vetor, VDN, tronco, grupo de troncos, exceção e assim por diante). Abaixo está um exemplo de como as informações são apresentadas:

Item da Base de Dados	Descrição	Tipo
DATABASE ITEM	A definição do item da base de dados é apresentada aqui. Quaisquer informações adicionais como outros itens da base de dados incluídos na soma do item da base de dados ou centrais específicas às quais o item da base de dados se aplica, também estão relacionadas.	C, A, S, I, N, M ou B

Tabelas da Base de Dados

As seguintes tabelas de itens da base de dados estão incluídas neste documento:

- Grupo/Especialidade
- Agente
- Grupo de Troncos
- Tronco
- Vetor
- VDN
- Códigos de Atividade de Chamada
- Login/Logout do Agente

- Rastreamento de Agente
- Configuração de Dia Atual (previsão)
- Relatório de Dia Atual (previsão)
- Registro de Chamada
- Exceções.

Itens em tabelas diferentes

Muitos itens da base de dados estão incluídos em mais de uma tabela. Quando isso ocorre, a definição pode ou não ser a mesma de tabela para tabela.

Itens em definições

Os itens da base de dados que são usados na descrição de um outro item estão em negrito.

Índice dos itens da base de dados

Os índices dos itens da base de dados estão marcados em cada tabela. Os índices adicionam uma estrutura às linhas da tabela de forma que o CMS do *CentreVu* possa recuperar dados de maneira mais rápida. Os critérios de busca por linha definidos para os relatórios personalizados devem ser sempre que possível baseados em índices. Para relatórios históricos personalizados, inclua sempre uma cláusula “where” baseada no item da base de dados **ROW_DATE**.

Tipos de itens da base de dados

Cada item da base de dados contém um dos seguintes tipos de dados:

C=Dados cumulativos: acumula durante o intervalo de coleta. A maioria dos itens da base de dados de tempo real contém dados cumulativos.

A =Dados administrativos: administrados na central ou no CMS do *CentreVu*. Por exemplo, o item da base de dados INTRVL na tabela de grupo/especialidade em tempo real contém o número de minutos no intervalo de intra-hora (15, 30, 60) atualmente atribuído ao grupo/especialidade específico no CMS do *CentreVu*.

S =Dados de estado: informa o estado atual (um instantâneo de um elemento DAC específico). Por exemplo, o item da base de dados INQUEUE na tabela de grupo/especialidade em tempo real contém o número de chamadas de grupo/especialidade atualmente aguardando na fila.

I = Dados do Identificador de Linha: informa os dados comuns a todas as tabelas, como hora, data, grupo nas tabelas de grupo/especialidade e assim por diante.

N = Dados de Tabelas Especiais: pertencem somente a uma tabela específica, como a tabela Login/Logout de Agente Histórico ou a tabela Previsão do Dia Atual.

M = Dados de Valor Máximo do Intervalo: informa os dados máximos atingido por qualquer valor no intervalo especificado.

B = Dados de Hora de Maior Movimento: informa dados que são significativos somente para a hora de maior movimento.

Dados históricos e em tempo real

Os itens de dados **Cumulativos**, **Administrativos, de Valor Máximo , Identificador de Linha e Hora de Maior Movimento** aplicam-se a itens históricos e em tempo real da base de dados. Os itens **Estado** aplicam-se somente a itens em tempo real da base de dados. Os itens de dados de **Tabelas Especiais** aplicam-se somente a itens históricos da base de dados.

Dados com base em chamadas

Além dos tipos de dados descritos acima, os itens na base de dados do CMS do *CentreVu* podem ser baseados em chamadas ou em intervalos. A maioria dos itens da base de dados do CMS do *CentreVu* são baseados em chamada. **Os dados baseados em chamadas** são enviados para a base de dados após o término de uma chamada. Portanto, se uma chamada iniciar e terminar em intervalos de coleta diferentes, todos os dados serão registrados no intervalo no qual a chamada e qualquer chamada de pós-atendimento for concluída.

Dados com base em intervalos

Os dados com base em intervalos representam o tempo gasto durante um intervalo de coleta realizando uma determinada atividade. Os itens baseados no intervalo são atualizados durante todo o intervalo de coleta e a medição de tempo é reiniciada no final do intervalo. A maioria dos itens com base em intervalos começam com **I_** ou **TI_**. Os itens da base de dados **ALLINUSETIME** (tabelas de grupo de troncos) e **MBUSYTIME** (tabelas de tronco e de grupo de troncos) também são baseados em intervalos.

Os itens com base em intervalos somente devem ser usados para calcular porcentagens, como a porcentagem de tempo designado ou em trabalho em AUX. Os itens com base em intervalos não devem ser utilizados, por exemplo, para calcular média de conversação; para esse tipo de cálculo use os itens com base em chamadas. Além disso, como os itens com base em chamadas e em intervalos podem não rastrear os mesmos eventos, um cálculo deve usar somente um tipo de item e as comparações de cálculos com base em chamadas e com base em

intervalos podem não ser relevantes ou significativas. Por exemplo, o tempo DAC com base em chamadas e com base em intervalos DAC para um agente não será o mesmo se o agente tiver atendido uma ou mais chamadas DAC que passaram dos limites do intervalo.

NOTA:

Os dados de relatório podem não ser adicionados se o relatório tem uma combinação de itens com base em chamadas e com base em intervalos.

Tabela de Amostra de Referência Cruzada à Central

Os itens da base de dados do CMS do *CentreVu* aplicam-se à centrais específicas. Após cada tabela de itens da base de dados vem uma tabela de referência cruzada à central. As tabelas de referência cruzada à central relacionam cada item da base de dados por edição da central. A seguir, vem um exemplo de como as informações da tabela são apresentadas.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	*DEFINITY* ® ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
ITEM DA BASE DE DADOS	X	X	X	X		
	As edições da central às quais este item da base de dados se aplica estão marcadas com X.					

Cálculos

O CMS do CentreVu usa os cálculos de itens da base de dados em vários relatórios. Todos os cálculos padrão do Dicionário do CMS do *CentreVu* estão relacionados alfabeticamente e descritos no Capítulo 2 deste documento. Você pode usar os cálculos padrão em relatórios personalizados ou você pode criar cálculos novos. Você não deve modificar os cálculos padrão, pois o significado dos dados será alterado.

Tabela de Amostra de Cálculos Padrão do Dicionário

A seguir, um exemplo de como as informações da tabela de Cálculos são apresentadas:

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
NOME DO CÁLCULO (como ele aparece no Dicionário do CMS do *CentreVu*)	Definição matemática do cálculo.	Breve descrição do cálculo.

Terminologia

Terminologia da base de dados

Os termos a seguir são usados nas descrições dos itens da base de dados

Agente A Identificação de login que designou o ramal. Esse termo sempre vem estendido para significar a pessoa que usou a Identificação para designar o ramal. Em todos os casos, o termo agente implica medição pelo CMS do *CentreVu*.

Chamada Abandonada

Uma chamada na qual um chamador desliga antes da chamada ser atendida ou conectada. As chamadas também podem ser consideradas abandonadas se determinados temporizadores na central expiram. Veja as explicações do Temporizador de Supervisão de Espera de Atendimento (WAST), do Chamada Fantasma Abandonada e do Expiração do Tronco Sem Resposta (G3V2 e posteriores) (NATO) posteriormente neste documento. Esses temporizadores são usados principalmente em locais nos quais os troncos da central têm falta de supervisão de desconexão.

As chamadas podem ser abandonadas durante muitas fases do processamento, incluindo processamento de vetor, após colocar em fila para um grupo/especialidade e enquanto toca em um agente ou estação. As chamadas que são contadas como abandonadas diferem de acordo com a tabela. A tabela de agente conta como abandonadas as chamadas DAC de grupo/especialidade que foram abandonadas enquanto tocavam no agente. A tabela de grupo/especialidade conta como abandonadas as chamadas que foram abandonadas enquanto estavam na fila para o grupo/especialidade ou quando tocavam em um agente no grupo/especialidade. A tabela de VDN conta como abandonadas as chamadas DAC que foram abandonadas enquanto estavam no VDN, incluindo as chamadas em processamento de vetor ainda não colocadas em fila para um grupo/especialidade (por exemplo, chamadas que foram abandonadas enquanto ouviam um anúncio), chamadas colocadas em fila para um ou mais grupos/especialidades e e chamadas que tocam em agentes (chamadas DAC). As definições em cada tabela mostram os abandonos contados nessa tabela.

Chamada atendida O estado do agente é alterado para DAC ou DAC Direta ao Agente (DACD). O termo atendida é usado somente para chamadas de grupo/especialidade e chamadas DAC diretas ao agente. (Veja **Conectado** para chamadas não-DAC.) Para agentes de atendimento manual, a chamada é atendida quando o agente seleciona a aparência da linha de toque. Para agentes de atendimento automático, a chamada é atendida imediatamente após o tom de zip ser aplicado.

Chamada Conectada Uma chamada não-DAC que tocou e não foi abandonada em um ramal (não uma chamada de grupo/especialidade ou direta ao agente). Para centrais Genérico 3, somente as chamadas que foram roteadas para um ramal são rastreadas como chamadas conectadas.

Chamada DAC Uma chamada colocada em fila para um grupo/especialidade e que foi atendida por um agente nesse grupo/especialidade, ou uma chamada colocada em fila como chamada direta ao agente e que foi atendida pelo agente para o qual foi colocada em fila.

Chamada DAC ao Grupo/ Especialidade Uma chamada que foi colocada em fila para um grupo/especialidade e foi atendida por um agente nesse grupo/especialidade.

Chamada DAC direta ao agente (Genérico 3) Uma chamada que é colocada em fila para um agente específico. Chamadas DAC diretas ao agente podem ser geradas por um adjunto ASAI (Genérico 3) ou através de uma identificação de login de agente (centrais Genérico 3 com EAS), dada a classe de restrição apropriada para o chamador e para o agente que recebe a chamada. As chamadas DAC diretas ao agente são rastreadas como chamadas DAC juntamente com as chamadas DAC de grupo/especialidade nas tabelas de tronco, grupo de troncos, VDN e vetor. As chamadas DAC diretas ao agente são rastreadas separadamente das chamadas DAC de grupo/especialidade nas tabelas de agente. As chamadas DAC diretas ao agente não são rastreadas nas tabelas de grupo/especialidade (pois elas não são chamadas DAC de grupo/especialidade).

Chamada em Ramal
As chamadas originadas por agentes e chamadas não-DAC recebidas por agentes. Para as centrais Genérico 3, incluem chamadas feitas por um agente para estabelecer uma conferência ou transferência.

Chamada externa
As chamadas feitas para destinos fora da central. Isso inclui chamadas para outras centrais em uma rede DCS.

Conjunto de Caracteres Multibyte
Um conjunto de caracteres de tamanhos variados no qual alguns caracteres têm mais de um byte. O conjunto de caracteres japonês kanji é um exemplo desse conjunto de caracteres.

Distribuição Uniforme das Chamadas (UCD)
Um método de seleção de agente, disponível em ambiente EAS e não-EAS, no qual todos os agentes livres são incluídos em um único grupo. O agente menos ocupado (UCD-LOA) ou mais livre (UCD-MIA) é selecionado. (Em um ambiente EAS, a seleção é feita independentemente do nível da especialidade.)

Em fila
Uma chamada de grupo/especialidade ou direta ao agente que foi direcionada para um grupo/especialidade. No caso da central Genérico 3, mesmo que a chamada nunca tenha ocupado fisicamente um slot de fila na central (porque poderia ter sido imediatamente distribuída para um agente), o CMS do *CentreVu* ainda é notificado de que a chamada foi colocada em fila para o grupo/especialidade.

Especialidade Não-Zero (o) (Genérico 2.2 EAS e posteriores)
Qualquer especialidade que não termine em “0” é chamada de especialidade “não zero”.

Especialidade Padrão (Genérico 2.2 com EAS e posteriores)
Toda especialidade que termina com um “0” é denominada “especialidade padrão”, já que, como padrão, todo agente no grupo de especialidades está conectado nesta especialidade. A especialidade padrão é a primeira especialidade em cada grupo de especialidades.

Especialidade Superior A especialidade superior de um agente é a primeira especialidade administrada, a de nível mais alto. Esse conceito é o mais útil quando você tem uma central Genérico 3 (com EAS) e com agente que estão usando preferência de tratamento de chamada de nível de especialidade. Nesse caso, a especialidade superior do agente representa a especialidade na qual o agente provavelmente irá receber uma chamada. Os agentes cuja especialidade é a especialidade superior são os agentes que um supervisor de especialidades pode contar para atender chamadas para aquela especialidade.
NOTA: Este conceito não é útil para agentes que usam a preferência de tratamento de chamada de maior necessidade ou para agentes que não são agentes Genérico 3 (com EAS). Para agentes não-EAS, a “especialidade” superior é o grupo ao qual o agente esteve conectado por mais tempo.

Especialidade Zero (o) (Genérico 2.2 EAS e posteriores) Veja *Especialidade Padrão*.

Estação Um ramal não medido; isto é, um ramal que não está designado atualmente por um agente ou que não é membro de um grupo de busca ou de um grupo/especialidade não medido.

Estado da especialidade As especialidades agora podem estar em um dos quatro estados (desconhecido, normal, sobrecarga 1 ou sobrecarga 2), com base no limiar do tempo de espera estimado (TEE). O tempo gasto em cada estado, exceto em desconhecido, é rastreado na tabela de grupo. O estado é desconhecido quando o enlace fica inativo, quando o grupo é não-EAS ou quando uma nova especialidade á adicionada e a mensagem de estado ainda não chegou. Além disso, o estado da especialidade será desconhecido para todas as especialidades se a central não for *DEFINITY* ECS R6.

Grupo / Especialidade Não Principal (Vetorização G3)	O segundo e terceiro grupos/especialidades para os quais a chamada é colocada em fila em um VDN são chamados de “grupos/especialidades não principais”. Eles também são chamados de grupos/especialidades secundários e terciários, respectivamente.
Grupo de especialidades (Genérico 2.2 EAS e posteriores)	Um grupo de dez especialidades. Cada dez especialidades consecutivas que terminam com os dígitos de 0 a 9 constituem um grupo de dez especialidades. Por exemplo, as especialidades 10-19 formam um grupo de dez especialidades, bem como as especialidades de 340-349.
Grupo/ Especialidade Principal (Vetorização G3)	O primeiro grupo/especialidade para o qual a chamada fica em fila em um VDN é chamado de grupo/especialidade “principal”. Se a chamada sair do processamento de vetor e for colocada em fila para outro grupo/especialidade (por exemplo, rotear para um ramal de grupo/especialidade ou para outro VDN), esse novo grupo/especialidade torna-se o principal. Se a chamada sair do processamento de vetor e não for colocada em fila para outro grupo/especialidade (por exemplo, rotear para um ramal), não haverá um novo grupo/especialidade principal.
Grupo/ Especialidade Secundário (Vetorização G3)	O segundo grupo/especialidade para o qual a chamada é colocada em fila para um VDN é chamado de grupo/especialidade secundário.
Grupo/ Especialidade Terciário (Vetorização G3)	O terceiro grupo/especialidade para o qual a chamada é colocada em fila para um VDN é chamado de grupo/especialidade terciário.
Identificador Universal de Chamadas (UCID)	O UCID é um número que identifica com exclusividade uma chamada em uma rede de nós que suportam UCID. Esse número é uma parte dos registros no recurso Histórico de Chamadas do CMS.
Melhor Roteamento de Serviços (BSR)	Um método de distribuição automática de chamadas entre centrais com base no Tempo de Espera Estimado (TEE). O BSR pode ser usado como um recurso de local único ou de múltiplos locais.

Modo de Entrada Automática (AI)
Neste modo de atendimento de chamadas, um agente que libera uma chamada DAC recebe outra chamada DAC imediatamente ou se ACW com tempo designado estiver em uso, após este expirar, se houver uma chamada na fila.

Modo de operação manual (MI)
Um modo de atendimento de chamadas no qual um agente que libera uma chamada DAC é colocada em pós-atendimento (ACW) e deve solicitar manualmente outra chamada DAC pressionando o botão MI.

Modo de trabalho AUX
Um modo de trabalho no qual os agentes estão comprometidos em trabalho não-DAC. Isso pode representar um intervalo ou almoço, treinamento, correspondência, reuniões da equipe e assim por diante. Chamadas em ramal (não-DAC) que os agentes fazem ou recebem quando disponíveis no modo de operação automático ou manual são rastreadas como chamadas AUXOUT ou AUXIN.

Nível da especialidade
Os agentes são atribuídos a níveis de especialidade que podem determinar qual chamada que está aguardando uma das especialidades do agente será entregue quando este estiver disponível. Os níveis de especialidade ajudam a determinar o agente “mais especializado” que pode atender uma chamada para a especialidade.

Pós-atendimento (ACW)

Trabalho realizado quando o agente não está em uma chamada. Há dois tipos de pós-atendimento (ACW): ACW relacionado a chamadas e ACW não associado a uma chamada. Um agente entra no estado de ACW relacionado a chamadas ao concluir uma chamada de entrada manual ou, em centrais Genérico 3, ao pressionar o botão do recurso de ACW durante uma chamada de entrada automática e concluir a chamada. O CMS do *CentreVu* rastreia pós-atendimento relacionado a chamadas nos itens com base em chamadas **ACWTIME** e nos itens com base em intervalos **I_ACWTIME**.

Um agente em uma central Genérico 3 pode entrar no estado de ACW sem ter uma chamada associada ao pressionar o botão do recurso de ACW enquanto ele está disponível ou no modo em pausa (AUX). O CMS do *CentreVu* irá rastrear este tempo de ACW no item **I_ACWTIME** mas não no item **ACWTIME**.

Para centrais Genérico 3 sem o recurso de EAS, o tempo de ACW não associado a um DAC será rastreado para o grupo cujo botão do recurso de ACW foi pressionado pelo agente. Para Genérico 3 com Seleção de Agentes Especializados (EAS), o tempo de ACW não associado a uma chamada DAC será rastreado para a primeira especialidade administrada pelo agente e na qual o agente efetuou login com êxito.

Na Genérico 3 Versão 3 e em edições Genérico posteriores, um agente em pós-atendimento que reconecta a uma chamada AUXIN ou AUXOUT retida irá retornar para o modo de pós-atendimento quando a chamada AUXIN/OUT for concluída. O tempo de pós-atendimento acumulado após o término de uma chamada AUXIN/OUT não está associado a uma chamada DAC e somente conta como I_ACWTIME, não como ACWTIME.

Para edições Genérico 3 anteriores à Versão 3, um agente que reconectou a uma chamada AUXIN ou AUXOUT retida no modo de pós-atendimento retorna para o estado disponível após a conclusão de uma chamada.

Posição de agente (com EAS)
A Identificação de Login do agente, independem do número de especialidades atribuídas ao agente. Os dados continuam sendo coletados para o agente, por especialidade, de maneira que o total do trabalho do agente deve ser somado em todas as especialidades nas quais o agente trabalhou.

Posição de agente (sem EAS)
A combinação da Identificação de login do agente e do grupo no qual o agente efetuou login. Agentes conectados em múltiplos grupos têm múltiplas posições associadas a eles. Os dados de chamada são coletados separadamente para cada combinação agente/grupo, para que seja possível relatar sobre as chamadas atendidas e o tempo gasto pelos agentes em cada um dos grupos em que estavam. Para relatar o total de trabalho realizado pelo agente, os dados de chamadas devem ser somados para o agente após todos os grupos nos quais o agente trabalhou.

Retenção
Uma chamada colocada em retenção como resultado de o agente ter pressionado o botão do recurso HOLD ou do código de acesso do recurso de retenção, usando o botão do recurso TRANSFER ou CONFERENCE ou piscando o gancho da central. O CMS do *CentreVu* rastreia todas as chamadas em retenção para as edições da central que notificam o CMS do *CentreVu* quando as chamadas são colocadas em retenção. As centrais Genérico 3 notificam o CMS do *CentreVu* de todas as chamadas.

Segmento de Chamada
Os registros de chamadas são constituídos por segmentos de chamada, cada um representando uma chamada relacionada. Um novo segmento de chamada é iniciado sempre que uma chamada é feita ou recebida, incluindo os casos em que uma chamada é feita a fim de ser transferida ou de fazer conferência com outra chamada. Os segmentos de chamada que estão relacionados compartilham a mesma Identificação de chamada. Os que não estão relacionados têm Identificações de chamada diferentes.

Seleção de Agentes Especializados (EAS) Um recurso da central que permite a atribuição de um agente a determinadas capacidades. As chamadas são distribuídas para as especialidades com base nos agentes que têm os recursos para melhor atendê-las.

Nomes de tabelas da base de dados

Introdução

Para selecionar dados para os relatórios personalizados, você deve usar os nomes relacionados nas tabelas desta seção. Os itens da base de dados são descritos nas seções posteriores deste documento.

Nomes de tabelas em tempo real

A tabela a seguir relaciona as tabelas da base de dados em tempo real e os dados armazenados nestas:

Nome	Dados armazenados
csplit	Dados de grupo/especialidade para o intervalo atual.
psplit	Dados de grupo/especialidade para o intervalo anterior.
cagent	Dados de agente para o intervalo atual.
pagent	Dados de agente para o intervalo anterior.
ctkgrp	Dados de grupo de troncos para o intervalo atual.
ptkgrp	Dados de grupo de troncos para o intervalo anterior.
ctrunk	Dados de tronco para o intervalo atual.
ptrunk	Dados de tronco para o intervalo anterior.
cvector	Dados de vetor para o intervalo atual.
pvector	Dados de vetor para o intervalo anterior.
cvdn	Dados de VDN para o intervalo atual.
pvdn	Dados de VDN para o intervalo anterior.
ccwc	Dados de Código de Trabalho de Chamada (CWC) para o intervalo atual.
pcwc	Dados de CWC para o intervalo anterior.

Tabelas históricas de base de dados

A tabela a seguir relaciona as tabelas históricas da base de dados e os dados armazenados nestas:

Nome	Dados armazenados
hsplit	Dados de grupo/especialidade para cada intervalo intra-hora.
dsplit	Dados de grupo/especialidade resumidos por dia.
wsplit	Dados de grupo/especialidade resumidos por semana.
msplit	Dados de grupo/especialidade resumidos por mês.
hagent	Dados de agente para cada intervalo intra-hora.
dagent	Dados de agente resumidos por dia.
wagent	Dados de agente resumidos por semana.
magent	Dados de agente resumidos por mês.
htkgrp	Dados de grupo de troncos para cada intervalo intra-hora.
dtkgrp	Dados de grupo de troncos resumidos por dia.
wtkgrp	Dados de grupo de troncos resumidos por semana.
mtkgrp	Dados de grupo de troncos resumidos por mês.
htrunk	Dados de tronco para intervalo intra-hora.
dtrunk	Dados de tronco resumidos por dia.
wtrunk	Dados de tronco resumidos por semana.
mtrunk	Dados de tronco resumidos por mês.
hvector	Dados de vetor para cada intervalo intra-hora.
dvector	Dados de vetor resumidos por dia.
wvector	Dados de vetor resumidos por semana.
mvector	Dados de vetor resumidos por mês.
hvdn	Dados de VDN para cada intervalo intra-hora.
dvdn	Dados de VDN resumidos por dia.

Nome	Dados armazenados
wvdn	Dados de VDN resumidos por semana.
mvdn	Dados de VDN resumidos por mês.
hcwc	Dados de CWC para cada intervalo intra-hora.
dcwc	Dados de CWC resumidos por dia.
wcwc	Dados de CWC resumidos por semana.
mcwc	Dados de CWC resumidos por mês.
call_rec	Dados de registro de chamadas
agex	Exceções de agente.
spex	Exceções de grupo.
tgex	Exceções de grupo de troncos.
vecex	Exceções de vetor.
vdnex	Exceções de VDN.
linkex	Exceções de enlace inativo.
mctex	Exceções de rastreamento de chamada maliciosa.
f_cday	Dados de previsão de configuração do dia atual por grupo/especialidade.
f_cdayrep	Dados de previsão do dia atual por grupo/especialidade.
haglog	Informações sobre login e logout de agente.
ag_actv	Dados de rastreamento de atividade do agente.

Interações com os recursos da central e rastreamento das capacidades da central

Introdução

Os seguintes recursos e capacidades da central têm impacto sobre os itens da base de dados do CMS do *CentreVu*.

Chamadas feitas por adjunto e chamadas roteadas por adjunto

Para centrais Genérico 3 com o recurso ASAI, o CMS do *CentreVu* rastreia as chamadas de saída feitas por um processador adjunto ou computador host em nome de um agente e chamadas roteadas por adjunto. Os itens da base de dados que começam por **O_** rastreiam chamadas de grupo/especialidade de saída e os itens da base de dados que contém **ADJ** rastreiam chamadas roteadas por adjunto. Chamadas de grupo/especialidade de saída feitas por adjunto também são incluídas como parte dos itens da base de dados de DAC, como **ACDCALLS**, **ACDTIME** e **ACWTIME**. As chamadas de grupo/especialidade de entrada podem ser calculadas como **ACDCALLS-O_ACDCALLS**.

Preferência de Tratamento de Chamada

A preferência de tratamento de chamada do agente determina qual chamada um agente receberá quando houver chamadas esperando por mais de uma das especialidades do agente. Ela também é usada para ajudar a determinar qual agente receberá uma chamada em uma situação na qual há múltiplos agentes disponíveis em uma determinada especialidade. As possíveis preferências de tratamento de chamada são:

- Preferência de Tratamento de Chamada de Nível da Especialidade: Um agente ao qual foi atribuída uma preferência de tratamento de chamada de Nível da Especialidade irá receber as chamadas primeiro com base no nível atribuído à especialidade e, depois, com base na prioridade de fila e no tempo de espera da chamada.
- Preferência de Tratamento de Chamada de Maior Necessidade: Um agente ao qual foi atribuída uma preferência de tratamento de chamada de Maior Necessidade irá receber as chamadas com base na prioridade e no tempo de espera (tempo de espera atual ou tempo de espera previsto) da chamada e não com base no nível atribuído à especialidade.
- Preferência de Tratamento de Chamada de Alocação Percentual: Um agente ao qual foi atribuída uma preferência de tratamento de chamada de Alocação Percentual irá receber uma chamada com

base na comparação dos tempos gastos em chamadas para cada nível da especialidade e da porcentagem de tempo que o agente ficou alocado para cada nível da especialidade.

Desconexão Forçada

Para centrais G3V2 e posteriores, uma chamada é contada como uma chamada de desconexão forçada sempre que o passo de vetor de desconexão é executado. A chamada é contada como desconectada mesmo se o chamador desligar antes de ouvir o anúncio inteiro. Para centrais G3V2 e edições posteriores da central G3, uma chamada que é desligada pela central porque o Temporizador de Desconexão do Vetor expirou ou atingiu o fim do processamento de vetor sem ser colocado em fila também será registrada como uma chamada de desconexão forçada.

Chamadas de Interfluxo com Consulta

Para centrais Genérico 3, o CMS do *CentreVu* rastreia separadamente as chamadas de interfluxo com consulta que foram uma tentativa e que foram concluídas usando os itens da base de dados que começam por **LOOK**. As chamadas de interfluxo com consulta são um subconjunto das chamadas de interfluxo.

Rastreamento de Chamada Pessoal

Para as centrais Genérico 3, o CMS do *CentreVu* rastreia o tempo de retenção, transferências e conferências para chamadas pessoais (não-DAC ou chamadas em ramal) para as centrais G3.

Rastreamento do Tempo de AUXIN e AUXOUT

Com este recurso, o CMS do *CentreVu* tem permissão para rastrear separadamente o tempo de AUXIN e AUXOUT para chamadas feitas e recebidas quando um agente tem uma chamada DAC em retenção. Essas chamadas agora são diferentes do tempo gasto em outras chamadas AUXIN ou AUXOUT.

Rastreamento de chamadas “Rotear Para”

Também para centrais Genérico 3, nas tabelas de VDN, as chamadas de conexão, chamadas abandonadas e seus tempos serão rastreados para chamadas que “roteiam” para um ramal. As chamadas de captura de chamada são rastreadas como chamadas pessoais, mesmo se uma chamada DAC for capturada por um agente no mesmo grupo/especialidade.

Especialidades de rastreamento de dados

O Rastreamento de Chamada Pessoal oferece as seguintes capacidades de rastreamento de dados:

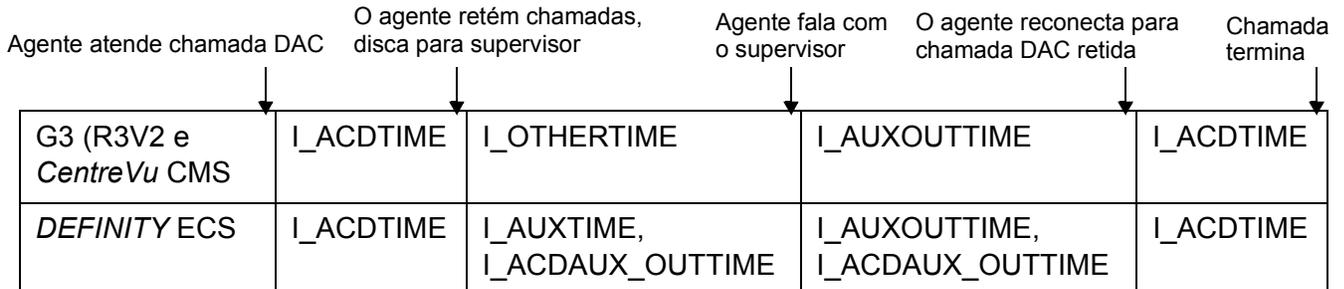
- Os dados estão disponíveis para chamadas em retenção, tempo para chamadas em retenção e chamadas abandonadas da retenção. Sem o rastreamento de chamadas pessoais, o tempo para chamadas em retenção foi contado como tempo de conversação.
- Os dados de agente e de grupo do CMS do *CentreVu* refletem as chamadas feitas enquanto outra chamada estava em retenção.
- Quando um agente coloca uma chamada em retenção, ele retorna para o estado anterior ao que estava antes da chamada, a menos que o estado anterior seja AVAIL. Se o agente estava no estado AVAIL, ele é colocado no estado OTHER até discar um número válido (se o número discado for inválido, o agente permanece em OTHER), reconectar para a chamada retida ou a chamada retida ser abandonada. Quando o agente reconecta para a chamada retida, ele retorna par o estado original da chamada.
- Os agentes não têm um estado **HOLD**. O tempo de retenção é associado a uma chamada colocada em retenção. Os estados do agente refletem sua atividade atual.
- **HOLDTIME** é o tempo que a chamada gastou em retenção. **HOLDCALLS** é o número de chamadas que foram colocadas em retenção pelo menos uma vez e **HOLDABNCALLS** é o número de chamadas que foram abandonadas enquanto estavam em retenção.
- **I_OTHERTIME** é o tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava realizando outro trabalho.

  Para centrais Genérico 3, inclui o tempo em modo de Operação Automática ou Operação Manual durante o qual o agente colocou uma chamada em retenção e não executou qualquer outra ação, o agente fez uma chamada ou ativou um recurso ou uma chamada pessoal sem qualquer outra atividade.

  Quando um agente disca um ramal válido, o estado do agente é alterado para AUXOUT (se o agente estava em AUX ou OTHER) ou para ACWOUT (se o agente estava em ACW).

Exemplo de rastreamento da retenção para consulta a supervisor

O exemplo a seguir mostra como o CMS do *CentreVu* rastreia chamadas em retenção com os novos itens da base de dados.

	Agente atende chamada DAC	O agente retém chamadas, disca para supervisor	Agente fala com o supervisor	O agente reconecta para chamada DAC retida / Chamada termina
G3 (R3V2 e *CentreVu* CMS	I_ACDTIME	I_OTHERTIME	I_AUXOUTTIME	I_ACDTIME
DEFINITY ECS	I_ACDTIME	I_AUXTIME, I_ACDAUX_OUTTIME	I_AUXOUTTIME, I_ACDAUX_OUTTIME	I_ACDTIME

Chamadas abandonadas

Geralmente, qualquer chamada que seja desligada antes de um agente ou estação atender é uma chamada abandonada. Em centrais Genérico 3, qualquer chamada de VDN (seja DAC ou não) que roteie para ramais e seja abandonada é contada como chamada abandonada para o VDN. (Veja Chamada Fantasma Abandonada.)

Chamada Fantasma Abandonada

Em países onde as centrais não fornecem a central com supervisão de desconexão, todas a chamadas com tempo de conversação que são inferiores ao limiar administrável podem ser contadas como abandonadas. O CMS do *CentreVu* suporta um temporizador de chamada fantasma abandonada que pode ser administrado para contar chamadas com tempo de conversação inferior a 10 segundos em uma chamada fantasma abandonada.

Temporizador de Chamada Fantasma Abandonada

O Temporizador de Chamada Fantasma Abandonada pode ser definido de 1-10 segundos. Qualquer chamada cujo tempo total de conversação ou de conexão seja inferior ao número de segundos definido é contada como **PHANTOMABNS** e não como **ACDCALLS**. O tempo de abandono para chamadas fantasma é o tempo:

- Para grupos: a partir da hora em que a chamada foi colocada em fila até o agente ou estação que atendeu desligar.
- Para VDNs: a partir da hora em que a chamada encontrou o VDN até o agente ou estação que atendeu, desligar.
- Para vetores: a partir da hora em que a chamada encontrou o vetor até o agente ou estação que atendeu, desligar.

  Quando uma chamada sai de um vetor através de um comando “rotear para grupo”, ela não é contada como fluxo de saída e pode

ser contada como uma chamada fantasma abandonada se sua duração for menor que o tempo administrado fantasma abandonado.

Item da base de dados PHANTOMABNS

O item da base de dados **PHANTOMABNS** registra o número total dessas chamadas. Além disso, essas chamadas são contadas como abandonadas (**ABNCALLS**) e não como atendidas (**ACDCALLS**). O tempo de abandono para essas chamadas é equivalente ao tempo gasto quando o agente liberou a chamada.

Temporizador de Chamada Fantasma Abandonada não Ativado

Quando o temporizador de chamada fantasma abandonada não está ativado, as chamadas DAC curtas não são contadas como fantasma abandonadas e os valores dos itens da base de dados **PHANTOMABNS** são 0.

Exceções de Fantasma Abandonada

Qualquer chamada que tenha sido colocada em HOLD, TRANSFERRED OU CONFERENCED não é registrada como fantasma abandonada, mesmo se sua duração seja inferior à configuração do temporizador de chamada fantasma abandonada.

Chamadas transferidas e de conferência

Com o Rastreamento de Chamada Pessoal, o CMS do *CentreVu* rastreia as chamadas transferidas e de conferência da seguinte maneira:

- As chamadas transferidas e de conferência são rastreadas como chamadas retidas enquanto as chamadas aguardam para serem transferidas ou adicionadas a uma conferência.
- Quando um agente termina uma chamada de conferência, ele retorna para o estado anterior à configuração da conferência.
- Se um agente estiver falando, coloque a chamada DAC em retenção para transferir a chamada e conclua a transferência; o agente entra no estado AVAIL (Operação Automática) ou no estado ACW (Operação Manual) após a transferência.
- As chamadas de grupo não medido de conferência ou transferidas, de grupo de troncos ou de VDN agora são rastreadas. Anteriormente ao Rastreamento de Chamada Pessoal, essas chamadas não eram rastreadas.

Problema de áudio

O CMS do *CentreVu* registra o tronco associado ao problema de áudio para chamadas pessoais se o grupo de troncos for medido. Anteriormente ao Rastreamento de Chamada Pessoal, os problemas de áudio eram restritos às chamadas DAC.

Chamada Direta ao Agente (G3)

As chamadas diretas ao agente são rastreadas separadamente de outras chamadas DAC nas tabelas da base de dados do CMS do *CentreVu*. Como as chamadas diretas ao agente não são chamadas de grupo/especialidade mas são chamadas para um agente específico, a maioria dos dados diretos de agentes é coletada nas tabelas de agente em itens que começam com **DA_** ou **I_DA**. As chamadas diretas ao agente são contadas como chamadas DAC nas tabelas de tronco, de grupo de troncos, de VDN e de vetor.

Chamadas Diretas ao Agente nos Relatórios

Os relatórios podem ser personalizados para incluir os dados diretos ao agente. Na tabela de grupo/especialidade em tempo real, o número de agentes em chamadas diretas ao agente e o número de agentes em ACW associados às chamadas diretas ao agentes são coletados, mas são subconjuntos do número de agentes no estado do agente **OTHER**; isto é, eles estão realizando trabalho mas não para o grupo/especialidade. Somente o valor **OTHER** aparece em relatórios em tempo real padrão. O número de chamadas diretas ao agente colocadas em fila e tocando aparecem no relatório Resumo de Fila/Agente.

Capacidades específicas da central

Para centrais Genérico 3, uma chamada direta ao agente pode ser iniciada por um adjunto. Para Genérico 3 Versão 2 e edições posteriores da central Genérico 3 com o recurso EAS, uma chamada direta ao agente pode ser iniciada pela discagem do número de login do agente ou através do comando de vetor “rotear para número”. A chamada é tratada como uma chamada DAC e é entregue para o agente antes de qualquer fila de chamadas DAC de grupo/especialidade.

Capacidade Expandida do Agente (*DEFINITY* ECS R5 e posteriores)

O recurso de capacidade expandida do agente permite que os agentes EAS tenham até 20 capacidades atribuídas. Cada especialidade pode ter um nível de 1 a 16 atribuído, onde 1 é o nível mais alto e 16 é o mais baixo. (O nível numérico substitui o tipo de especialidade *p* or *s* usado em edições anteriores à G3 EAS.) Os agentes podem ter uma preferência de tratamento de chamada com base no nível de especialidade, significando que o agente irá servir as chamadas que estão aguardando com o nível de especialidade mais alto antes de servir as chamadas que estão aguardando com especialidades de níveis mais baixos, ou com base na maior necessidade, significando que o agente irá servir a chamada mais antiga e de prioridade mais alta para qualquer uma de suas especialidades.

O recurso de capacidade expandida do agente também permite que as especificações da especialidade sejam usadas para as chamadas

diretas ao agente. Isso também permite a especificação do nível da especialidade direta ao agente que, em conjunto com a preferência de tratamento de chamada do agente, pode afetar a ordem na qual uma chamada direta ao agente é entregue para um agente. Isto é, as chamadas diretas ao agente precisam ser entregues para todas as chamadas DAC de especialidade.

Um novo conceito introduzido no R3V5 CMS, a especialidade superior, pode ser útil em implementações do EAS que usam preferência de tratamento de chamada de nível da especialidade para os agentes. Uma especialidade de nível mais alto, administrada pelo agente pela primeira vez, é a especialidade superior do agente, pois é dessa especialidade que o agente, provavelmente, receberá chamadas. Esta é a especialidade que pode “contar” no agente. Novos itens da base de dados foram adicionados para rastrear o número de agentes superiores em especialidades, bem como o tempo que os agentes superiores gastaram em livres e AUX.

As capacidades expandidas do agente na central incluem um número aumentado para 600 de grupos/especialidades medidos e um aumento de 10.000 no número de pares agente/grupo ou agente/especialidade medidos para o processador G3r, bem como novas opções para a distribuição de chamadas Agente Livre a Mais Tempo (MIA). As novas opções permitem selecionar a distribuição MIA entre as especialidades e não para cada especialidade e selecionar se os agentes em ACW estão ou não incluídos na lista de agentes livres. Essas opções não têm impacto direto no CMS, pois o CMS não mantém o controle dos agentes livres a mais tempo.

Tratamento Múltiplo de Chamadas (G3V3)

O recurso de Tratamento Múltiplo de Chamadas permite que um agente DAC coloque uma chamada em retenção e pressione a tecla Operação Automática ou Operação Manual para fazer outra chamada DAC. O CMS do *CentreVu* rastreia o estado de retenção como um estado de chamada e não de agente. Isso significa que o tempo de retenção é contado para cada chamada. Por exemplo, um agente que coloca duas chamadas em retenção por 5 minutos para atender uma terceira chamada acumula 10 minutos de tempo de retenção para as duas chamadas no espaço de apenas 5 minutos no relógio.

Tratamento de Chamadas Múltiplo e Forçado (G3V4)

Com o recurso de Tratamento de Chamadas Múltiplo e Forçado nas centrais Genérico 3 Versão 4 permite que uma chamada DAC toque em um terminal de voz de agente mesmo se o agente já está em uma chamada DAC. Nesse caso, o agente continua a acumular tempo de conversação até o agente colocar a chamada atual em retenção ou liberá-la.

Rastreamento de retenção (G3)

O CMS do *CentreVu* rastreia e relata o estado de retenção para as chamadas colocadas em retenção para as centrais Genérico 3. Isso significa que o CMS do *CentreVu* é notificado quando um agente coloca uma chamada em retenção. Para centrais Genérico 3, o CMS do *CentreVu* rastreia **todas** as chamadas colocadas em retenção.

Tocando (G3)

O CMS do *CentreVu* exibe o número de agentes com chamadas DAC de grupo/especialidade e chamadas diretas ao agente tocando em seus terminais de voz. Essas informações são significativas somente se os terminais de voz do agente são administrados para tocar e não para receber tom de zip. A central envia uma mensagem para o CMS do *CentreVu* quando uma chamada é direcionada para um agente e o alerta tem início. Atualmente, isso só é suportado por centrais Genérico 3. Se você não tiver uma dessas centrais, as colunas de estado do toque em relatórios padrão são exibidas em branco.

Rastreamento de transferência

Para centrais Genérico 3, o CMS do *CentreVu* rastreia todas as chamadas transferidas feitas por agentes medidos. Os relatórios de agente e de grupo/especialidade exibem essas transferências. As transferências para um grupo/especialidade, agente ou VDN não são rastreadas explicitamente (por exemplo, o chamador que inicia a transferência é creditado com uma transferência, e não o chamador que recebe a transferência).

Rastreamento de conferência (G3)

O CMS do *CentreVu* rastreia as chamadas de conferência para centrais Genérico 3. Os agentes que transferem uma chamada como sendo de conferência e depois a desligam são creditados com uma conferência e não com uma transferência.

Captura de Chamada

O CMS do *CentreVu* rastreia as chamadas DAC que são atendidas por um agente usando o recurso Captura de Chamada como chamadas AUXIN.

Agentes em múltiplos grupos/especialidades

O CMS do *CentreVu* requer que os agentes efetuem login em múltiplos grupos/especialidades usando a mesma identificação de login em todos. Isso permite que o CMS do *CentreVu* rastreie o agente como uma pessoa só e coordene os dados para esse agente.

Os agentes em vários grupos/especialidades são rastreados como um agente único no R3 CMS. Para uma operação de DAC não-EAS, os agentes devem efetuar login com a mesma identificação de login para todos os grupos. Os itens da base de dados “TI_” foram adicionados para indicar o tempo que o agente gastou em diversos estados de trabalho independentemente do grupo/especialidade no qual o agente está trabalhando. Esses itens são baseados em intervalos.

Quando os agentes estão conectados em múltiplos grupos/especialidades, os itens que contam as chamadas AUXIN/AUXOUT e o tempo estão associados, geralmente, ao grupo/especialidade ao qual o agente esteve conectado por mais tempo (isto é, o primeiro grupo no qual o agente efetuou login). No entanto, no caso do agente colocar uma chamada de grupo/especialidade ou uma chamada DAC direta ao agente em retenção e depois torná-la uma chamada AUXOUT, a chamada de saída e seu tempo de conversação serão contados para o grupo/especialidade associado à chamada DAC.

Relatórios em Tempo Real

Os relatórios em tempo real consideram que os agentes somente podem fazer uma coisa por vez. Os agentes podem estar nos seguintes estados: AVAIL, DAC, ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER ou UNSTAFFED. Quando um agente efetua login em vários grupos/especialidades, os números dos grupos/especialidades são mostrados no relatórios para os estados (DAC, DACD, ACW, AVAIL e RINGING) associados à chamada. Por exemplo, se um agente efetuou login no grupo/especialidade 1 e no grupo/especialidade 2 e atendeu uma chamada DAC para o Grupo/Especialidade 2, o número do grupo/especialidade mostrado nos relatórios em tempo real padrão é “**2.**”

Grupos mostrados nos relatórios em tempo real

Para grupos, contanto que o agente não esteja em uma chamada ou em AUX e que esteja disponível em pelo menos alguns grupos, os relatórios em tempo real mostram todos os grupos nos quais o agente está

disponível. Para especialidade, o agente não pode estar disponível em algumas especialidades e não disponível em outras a menos que Tratamento Múltiplo de Chamadas (MCH) esteja ativo. O relatório Estado da Especialidade mostra todas as especialidades de login do agente. Se uma chamada DAC está tocando no terminal de voz do agente, o relatório em tempo real mostra o estado RINGING. Se uma chamada pessoal está tocando no terminal de voz de um agente, o relatório em tempo real mostra o estado OTHER. Nenhum grupo/especialidade é mostrado para os estados AUX e UNKNOWN porque esses estados não são relacionados a grupo/especialidade, a menos que o agente esteja em uma chamada (AUXIN ou AUXOUT) e nesse caso, o grupo/especialidade é mostrado no relatório. O agente é mostrado como estado em AUX **somente** se estiver em AUX em **todos** os grupos/especialidades.

Relatórios de grupos/especialidade em Tempo Real

Com os relatórios em tempo real, se um agente está disponível no grupo 1 e em AUX no grupo 2 e você solicita o relatório Grupo/Especialidade que exibe os dois grupos, o relatório irá mostrar o agente como AVAIL no grupo 1 e OTHER no grupo 2.

Fila Múltipla de Grupo/ Especialidade (G3)

Em uma central Genérico 3, as chamadas podem ser colocadas em fila para até três grupos/especialidades simultaneamente. Para o primeiro grupo/especialidade para o qual uma chamada é colocada em fila (grupo/especialidade principal), o CMS do *CentreVu* conta uma resposta, fluxo de saída (sai do processamento de vetor ou é atendida por um agente em outro grupo/especialidade) ou abandono. Para o segundo grupo/especialidade para o qual uma chamada é colocada em fila, o CMS do *CentreVu* conta uma resposta e um fluxo de entrada se a chamada é atendida naquele grupo/especialidade). Se a chamada é atendida em outro grupo, entra em fluxo de saída ou se o chamador abandona, o CMS do *CentreVu* conta a chamada como removida da fila.

NOTA:

Se uma chamada toca em um segundo ou terceiro grupo e é abandonada, um fluxo de entrada e um abandono são contados para esse grupo; um fluxo de saída ou uma remoção da fila é contada para os outros grupos.

Exemplo de Fila Múltipla de Grupo/ Especialidade

No exemplo de Fila Múltipla de Grupo/Especialidade, você vê a fila de chamadas para o grupo/especialidade 1 primeiro e a fila para o grupo/especialidade 2 após 15 segundos. Após mais 10 segundos, a chamada entra na fila do grupo/especialidade 3. A chamada agora é colocada em fila para os grupos/especialidades 1, 2 e 3 ao mesmo

tempo. Veja o exemplo para a disposição da chamada nos três grupos se ela for abandonada, atendida ou roteada para um VDN.

Disposição da chamada	Grupo/ Especialidade 1	Grupo/ Especialidade 2	Grupo/ Especialidade 3
Abandonada da fila	ABNCALLS ABNTIME = 30	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 15	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5
Grupo/Especialidade 2 Atendido	OUTFLOWCALLS OUTFLOWTIME = 30	ACDCALLS ANSTIME = 15 INFLOWCALLS	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5
Rotear para VDN	OUTFLOWCALLS OUTFLOWTIME = 30	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 15	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5
Abandonada do Grupo/Especialidade 2 Tocando	OUTFLOWCALLS OUTFLOWTIME = 30	ABNCALLS ABNTIME = 15	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5

Melhor Roteamento de Serviços (*DEFINITY* ECS R6)

O Melhor Roteamento de Serviços (BSR) permite que as chamadas sejam balanceadas em um único local ou em múltiplos locais. O BSR é um roteamento aprimorado de múltiplos locais que oferece novas funções de vetorização de chamadas com o recurso de Interfluxo com Consulta para rotear uma chamada para o “melhor” grupo/especialidade em um único Servidor Empresarial de Comunicações (ECS) ou para o “melhor” grupo/especialidade em uma rede de *DEFINITY* ECSs. O “melhor” grupo/especialidade é definido como o grupo/especialidade local ou ECS remoto que oferece o tempo de espera mais curto para a chamada em uma situação de excedente de chamadas (chamadas em fila) para o aplicativo. O tempo de espera é calculado usando o Tempo de Espera Estimado (TEE) do *DEFINITY* ECS e pode ser ajustado pelo usuário. Em uma situação de agentes disponíveis, o “melhor” grupo/especialidade é determinado com base na estratégia do agente disponível atribuído. Os dados do BSR são rastreados nas tabelas históricas de vetor, VDN e chamada.

Rastreamento do estado do agente no login

O CMS do *CentreVu* não sabe qual é o estado do agente logo após ter efetuado o login (ou logo após o enlace com a central ficar ativo) até ser notificado pela central. O tempo gasto pelo agente neste estado é rastreado como **I_OTHERTIME** e **TI_OTHERTIME** e o estado do agente é exibido como **OTHER**.

Funcionalidade da Central Genérico 3

Para centrais Genérico 3, o tempo entre o login e o estado de AUX depende do tempo levado para o agente efetuar login para liberar a chamada, colocá-la no gancho ou para a central cronometrar a chamada (cerca de 5 a 10 segundos).

Mover agente quando designado (G3V4 e posteriores)

A edição G3V4 da central suporta a movimentação de um agente designado entre os grupos e a alteração da atribuições de especialidade para agentes designados. Se o agente tiver uma chamada no terminal de voz ou se estiver em ACW, a movimentação não poderá ocorrer imediatamente, mas ficará pendente até o terminal de voz do agente ficar livre (todas as chamadas tiverem sido concluídas) ou até o agente sair do modo ACW. O CMS fornece dois itens da base de dados em tempo real nos dados do agente, MOVEPENDING e PENDINGSPLIT, que podem ser acessados usando relatórios personalizados para fornecer informações se os agentes tiverem movimentações pendentes e, se for o caso, o grupo ou especialidade para o qual o agente foi movido. Observe que, no caso de as especialidades do agente terem sido alteradas e a alteração adicionar mais de uma especialidade, o item PENDINGSPLIT irá mostrar a primeira especialidade adicionada. Também é possível a definição de MOVEPENDING, mas PENDINGSAPLIT deverá estar em branco (ser 0). Isso pode acontecer, por exemplo, quando o enlace com a central é ativado e uma movimentação está pendente para um agente. O CMS será notificado pela central de que a movimentação está pendente, mas PENDINGSPLIT não será definido.

Comando do Vetor Acesso a URA (G3V2 e posteriores)

O comando “Acesso a URA” integra as Unidades de Resposta com Áudio (URAs) e o recurso de Vetorização. O comando “Acesso a URA” permite que os scripts de resposta com voz sejam executados enquanto, por exemplo, uma chamada aguarda na fila. Esse comando também permite que os dados sejam passados entre a central e uma URA ou da URA através da central para um processador adjunto ASAI.

Rastreamento

Não há um rastreamento de vetor ou VDN para este comando. Se as portas de URA forem administradas como um grupo/especialidade medido, o rastreamento de agente e de grupo/especialidade estará disponível.

Vetor Go To

Quando um comando “Vetor Go To” é executado, um fluxo de saída e um “ir para chamada” são contados para o primeiro vetor, um fluxo de entrada é contado para o segundo vetor, o tempo e as estatísticas associadas ao primeiro vetor para essa chamada param e são iniciados para o segundo vetor. No entanto, a chamada permanece no VDN original e o rastreamento naquele VDN continua.

Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM)

As chamadas para grupos/especialidades do gerenciamento de chamadas de saída (OCM) estão incluídas em um subconjunto dos itens da base de dados das chamadas DAC (tempo de conversação, tocando, ACW e assim por diante). As chamadas do OCM também têm seus próprios itens da base de dados, que começam por **O_** nas tabelas de agente, grupo/especialidade, tronco e grupo de troncos. A chamadas de grupo/especialidade de entrada podem ser calculadas como **ACDCALLS - O_ACDCALLS**. Veja a seção “Chamadas feitas por adjunto e chamadas roteadas por adjunto” para obter mais informações.

Redirecionar quando não houver resposta (G3V2 e posteriores)

Quando uma chamada que está tocando expira, a chamada pode ser recolocada na fila para o mesmo grupo/especialidade ou para um Número de Diretório do Vetor (VDN) pelo recurso Redirecionar quando não houver resposta (RONA) (característica disponível somente em uma *DEFINITY* ECS). Quando redirecionada para o mesmo grupo/especialidade, um fluxo de entrada e um de saída são contados para o grupo/especialidade. Assim, a chamada redirecionada aparece como duas chamadas oferecidas para o grupo/especialidade. O item da base de dados **NOANSREDIR** também é incrementado. As chamadas exclusivas oferecidas para o grupo/especialidade podem ser calculadas subtraindo-se o valor de **NOANSREDIR** de **CALLSOFFERED**.

NOTA:

Isso considera que o grupo/especialidade está definido de forma que as chamadas normais de grupo/especialidade não retornem para o mesmo grupo/especialidade exceto por meio do recurso Redirecionar quando não houver resposta. Se elas puderem voltar para o mesmo

grupo/especialidade, cada chamada que fizer isso será contada como um fluxo de entrada e de saída para o mesmo grupo/especialidade. Neste caso, **NOANSREDIR não** é incrementado.

Quando uma chamada que está tocando expira e é roteada para um VDN (Genérico 3 Versão 4), um fluxo de saída e NOANSREDIR são incrementados.

Estado da Especialidade

As especialidades agora podem estar em um dos quatro estados (desconhecido, normal, sobrecarga 1 ou sobrecarga 2), com base no limiar do Tempo de Espera Estimado (TEE). O tempo gasto em cada estado, exceto em UNKNOWN, é rastreado na tabela de grupo. O estado é UNKNOWN quando o enlace fica inativo, quando o grupo é não-EAS ou quando uma nova especialidade é adicionada e a mensagem de estado ainda não chegou.

Velocidade Média de Atendimento da Central (G3V4 e posteriores)

As centrais G3V4 e posteriores calculam uma velocidade média de atendimento (ASA) para grupos/especialidades e VDNs. Essa ASA pode ser usada em condicionais de vetor para determinar onde enfileirar as chamadas. As ASAs para os grupos/especialidades e para os VDNs também são enviadas para o CMS R3V4 e posteriores e podem ser exibidas nos relatórios em tempo real.

A ASA para um grupo/especialidade inclui o tempo gasto na fila do grupo/especialidade e o tempo tocando em um agente. A ASA de um VDN inclui o tempo gasto no processamento de vetor (inclusive o tempo gasto na fila) e o tempo tocando para o VDN associado à chamada quando ela foi atendida. Essa ASA gerada pela central é um cálculo de média ponderada em execução. A ASA geralmente não irá corresponder à velocidade média de atendimento no CMS.

ACW temporizado

O recurso de tempo de ACW, que fornece agentes com operação automática com um período de ACW fixo após cada chamada de Operação Automática, não altera o rastreamento do tempo de ACW do CMS. O ACW temporizado é rastreado da mesma forma que o ACW inserido manualmente ou que o ACW resultante de chamadas de operação manual.

Rastreamento de Horas/Duração

Nas tabelas de tronco, grupo de troncos e VDN, os itens de **TIME** geralmente acumulam até o tronco desligar no término da chamada, a menos que os itens sejam hora da fila, tempo de toque ou outros itens semelhantes.

Itens da base de dados TIME

Nas tabelas de grupo/especialidade e de vetor, os itens **TIME** geralmente acumulam até a chamada sair do grupo/especialidade/vetor e a disposição for conhecida (por exemplo, quando houver fluxo de saída da chamada ou quando o chamador começar a ouvir ocupado forçado).

Expiração do Tronco Sem Resposta (G3V2 e posteriores)

Este temporizador inicia quando a central usa o tronco pela primeira vez e é interrompido quando uma supervisão de atendimento é enviada para a chamada. Se ela expirar, a chamada será desligada pela central e o CMS do *CentreVu* irá contar a chamada como abandonada. (Esse temporizador é para centrais em países que não têm supervisão de desconexão para os troncos. Dessa forma, supõe-se que o chamador abandonou há algum tempo.)

Temporizador de Desconexão do Vetor (G3V2 e posteriores)

O Temporizador de Desconexão do Vetor é iniciado quando uma chamada começa o processamento de vetor e para quando a chamada é roteada com êxito. Isso significa que a chamada toca no destino ou que o tronco está conectado a um destino. No caso de um roteamento adjunto, o temporizador é parado quando a chamada é roteada com êxito. Se o temporizador expirar, a chamada será desligada pela central e o CMS do *CentreVu* irá relatar uma desconexão forçada para a chamada.

Chamadas Ativas de VDN

A central fornece uma condicional de vetor com base em uma contagem das chamadas ativas para um VDN. As chamadas de entrada do tronco que roteiam diretamente para o VDN através de Discagem Direta a Ramal (DID), DCS, PRI, troncos tie ou tandem ou chamadas de entrada de tronco onde o VDN é considerado o destino de entrada são consideradas chamadas ativas para um VDN. As chamadas de serviço noturno de entrada no tronco onde o VDN é o destino de serviço noturno ou as chamadas que são encaminhadas para cobrir o VDN que ainda não foram roteadas para outro VDN nesta central também são consideradas chamadas ativas para um VDN.

A central G3V4 irá enviar a contagem de chamadas ativas para o VDN atual para o R3V4 CMS, onde ela poderá ser exibida em relatórios em tempo real. Observe que a contagem da central de chamadas “ativas” não é mesma do CMS de chamadas INPROGRESS no VDN, pois o destino de “ativas no VDN” difere entre a central e o CMS. (O CMS conta as chamadas como INPROGRESS no VDN independentemente de serem chamadas de entrada de tronco ou chamadas internas e de ser o primeiro VDN para a chamada ou não.)

Temporizador de Supervisão de Espera de Atendimento (WAST)

Esse temporizador é iniciado quando uma chamada começa a tocar em um agente ou estação. Ele para se a chamada é atendida, conectada ou redirecionada. Quando uma chamada redirecionada começa a tocar, o temporizador é reiniciado. No caso de redirecionar quando não houver resposta, se a chamada não for redirecionada, o WAST é reiniciado. Se o WAST expirar, a chamada será desligada pela central e o CMS do *CentreVu* irá relatar um abandono (de tocando) para a chamada.

ID Universal de Chamada (*DEFINITY* ECS R6)

Um Identificador Universal de Chamadas (UCID) é uma tag exclusiva que é atribuída a uma chamada. O objetivo do UCID é permitir que os dados relacionados a chamada sejam coletados e agregados de múltiplas origens (por exemplo, *DEFINITY* e *Intuity Conversant*) e vários locais. O UCID pode ser usado para agrupar todos os dados de diversas origens sobre determinada chamada.

O CMS irá receber o UCID atribuído às chamadas por um *DEFINITY* ECS R6 com esse recurso ativado. O UCID é armazenado, juntamente com os dados sobre a chamada, pelo recurso de histórico de chamadas (que inclui os históricos de chamadas internas e externas). Os dados estarão disponíveis para os Relatórios Personalizados e o Designer de Relatórios. Os dados do UCID são armazenados nas tabelas históricas de chamadas e de rastreamento de agente.

CentreVu Advocate (ECS R6 e posteriores)

O *CentreVu* Advocate está disponível no *DEFINITY* ECS, Edição 6 e nas versões posteriores. O *CentreVu* Advocate introduziu itens de rastreamento da base de dados no CMS:

- **Estado da especialidade:** As especialidades agora podem estar em um dos quatro estados (desconhecido, normal, sobrecarga 1 ou sobrecarga 2), com base no limiar do Tempo de Espera Estimado (TEE). O tempo gasto em cada estado, exceto em “desconhecido”,

é rastreado nas tabelas de grupo/especialidade. O estado é desconhecido quando o enlace fica inativo, quando o grupo é não-Seleção de Agentes Especializados (EAS) ou quando uma nova especialidade á adicionada e a mensagem de estado ainda não chegou. O estado da especialidade é desconhecido se o CMS está conectado a uma central não-R3V6.

- **Agente da reserva:** Os agentes podem ter um nível de especialidade da reserva 1 ou da reserva 2 que corresponda aos estados da especialidade sobrecarga 1 e sobrecarga 2. Somente quando a especialidade está em estado de sobrecarga os agentes da reserva adequados irão servi-la. Esses agentes têm uma função “serviço” de agentes especiais. Quando os agentes estão disponíveis mas a especialidade não está no estado apropriado, o agente é rastreado como “outro”.
- **Contagem de agentes:** O número de agentes em diversos estados é armazenado nas tabelas de grupo/especialidade por tipo de agente. Os agentes da reserva são armazenados nos itens da base de dados R1*xxx* e R2*xxx* . Os agentes superiores são armazenados nos itens da base de dados T*xxx* e os agentes flexíveis são armazenados nos itens da base de dados F*xxx* . Os agentes flexíveis podem ter uma função de nômade, backup ou alocado.
- **Tempo do Agente na Especialidade:** O tempo de DAC/Pós-atendimento (ACW) do agente pode ser rastreado por especialidade. O tempo não-DAC em especialidades padrão são como a seguir: os agentes com a especialidade rastreada como a especialidade superior usam 100 por cento e os agentes que têm alocação percentual usam a mesma porcentagem para o tempo DAC e não-DAC. Os agentes Backup, Nômade ou Reserva não rastreiam o tempo não-DAC nesta especialidade.
- **Função do Agente:** ROLE é um novo item da base de dados que foi adicionado às tabelas do agente para descrever como um agente participa em uma especialidade. A função do agente é baseada no Nível da Especialidade e na Preferência de Tratamento de Chamada do agente. Os agentes com uma especialidade de reserva têm função Reserva. Os agentes não-EAS e os agentes com Preferência de Tratamento de Chamada de Maior necessidade têm função Nômade. Os agentes superiores têm uma função Superior. Os agentes de Preferência de Tratamento de Chamada de Nível da Especialidade que não são nem superiores nem as reserva têm função Backup. Os agentes com Alocação Percentual têm função Alocado.

Localização (ECS R8 e posteriores)

Uma localização ou local refere-se a uma localização física. Pode ser um edifício, uma seção de um edifício ou o que foi um DAC separado antes da capacidade ATM WAN ser usada para intercalar DAC separados com outros DACs em uma central de maior. Uma localização geralmente será atribuída a uma (ou mais) Identificações da localização. Uma localização, apesar de ser parte de uma central de maior, pode continuar a ser a única responsável por atender determinados 800 números. Uma localização também pode compartilhar a responsabilidade tratamento de números 800 tendo alguns de seus agentes como parte de um grupo/especialidade maior que inclui agentes de outras localizações.

Identificação da localização para agentes

Uma identificação da localização de um agente é a identificação do terminal de agente ao qual o agente está conectado. Ela está associada à identificação da porta de rede DEFINTY à qual o terminal do agente está conectado. Um agente não pode ser atribuído a uma identificação de localização para fins de relatórios até efetuar login no DAC. Disponível na DEFINITY ECS R7.1 com ATM e posteriores. É suportado pelo item da base de dados LOC_ID.

Identificação da localização para troncos

A identificação da localização da rede *DEFINITY* (1-44) associada a um tronco. Uma Identificação da Localização não está diretamente atribuída a um tronco, mas sim a uma porta de rede (por meio do formulário *chcabinetx*). Portanto, cada tronco cuja localização do equipamento pertence a essa porta de rede será associado à identificação da localização dessa porta de rede. É suportado pelo item da base de dados EQLOC.

Itens e Cálculos da Base de Dados 2

Visão geral

Objetivo

Este capítulo descreve as tabelas da base de dados do Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) do *CentreVu*, os itens nelas contidos e os cálculos de Dicionário padrão que utilizam os itens das bases de dados. O capítulo também inclui cálculos para suportar especificamente relatórios do Supervisor.

Informações gerais

Visão geral

Objetivo

Esta seção apresenta informações gerais sobre itens da base de dados.

Organização

Os seguintes tópicos são discutidos:

Tipos de itens da base de dados

Visão geral

Itens Acumulados, Administrativos, Identificadores de Linhas, Hora de Maior Movimento e Valor Máximo aplicam-se às tabelas atual e anterior de tempo real do intervalo. Os itens de estado aplicam-se apenas às tabelas de intervalos atuais. Os itens de Tabelas Especiais são históricos, aplicando-se apenas à tabela em que são armazenados.

Itens da base de dados de grupo/ especialidade

Visão geral

As descrições de itens da base de dados de Grupo/Especialidade aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos.

Itens da Base de Dados em Tempo Real

Itens da base de dados de grupo/especialidade em Tempo Real aplicam-se às tabelas Intervalo Atual - Grupo/Especialidade (csplit) e Intervalo Anterior - Grupo/Especialidade (psplit). Os índices em tempo real são ACD e SPLIT.

Itens Históricos da Base de Dados

Itens da base de dados de grupo/especialidade históricos aplicam-se às tabelas Intra-hora Grupo/Especialidade (hsplit), Diário Grupo/Especialidade (dsplit), Semanal Grupo/Especialidade (wsplit) e Mensal Grupo/Especialidade (msplit), exceto quando especificado. Os índices históricos são SPLIT e ROW_DATE.

Como personalizar relatórios

Dados de linha serão arquivados para os itens I_OL1TIME e I_OL2TIME caso a linha permaneça qualquer tempo nos estados limiares de sobrecarga 1 ou sobrecarga 2. Se a linha (especialidade) tiver permanecido todo o tempo no estado normal e não houver outro motivo para ser arquivada (ou seja, não há tempo designado para o agente, nenhuma chamada atendida, etc.), não será arquivada. Durante a criação de um relatório através do Designer de Relatórios ou dos Relatórios Personalizados do CMS *CentreVu*, os dados devem ser somados em intervalos específicos, para que os dados dos relatórios sejam significativos.

Itens de base de dados de agente

Visão geral

As descrições de itens da base de dados de Agente aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos.

Itens da Base de Dados em Tempo Real

Itens da base de dados de agente em tempo real aplicam-se às tabelas Agente de Intervalo Atual (cagent) e Agente de Intervalo Anterior (pagent). Os índices em tempo real são ACD, LOGID, POSITION e SPLIT.

Itens Históricos da Base de Dados

Itens da base de dados de agente histórico aplicam-se às tabelas Agente Intra-hora (hagent), Agente Diário (dagent), Agente Semanal (wagent) e Agente Mensal (magent), exceto quando especificado. Os índices históricos são LOGID, SPLIT e ROW_DATE.

Itens da base de dados de grupo de troncos

Visão geral

As descrições de itens da base de dados de Grupo de Troncos aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos.

Itens da Base de Dados em Tempo Real

Itens da base de dados de grupo de troncos em tempo real aplicam-se às tabelas Grupo de Troncos de Intervalo Atual (ctkgrp) e Grupo de Troncos de Intervalo Anterior (ptkgrp). Os índices em tempo real são DAC e TKGRP.

Itens Históricos da Base de Dados

Os itens da base de dados de grupo de troncos históricos aplicam-se às tabelas Grupo de Troncos Intra-hora (htkgrp), Grupo de Troncos Diário (dtkgrp), Grupo de Troncos Semanal (wtkgrp) e Grupo de Troncos Mensal (mtkgrp), exceto quando especificado. Os índices históricos são ROW_DATE e TKGRP.

Itens da base de dados de tronco

Visão geral

As descrições de itens da base de dados de Tronco aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos.

Itens da Base de Dados em Tempo Real

Itens da base de dados de tronco em tempo real aplicam-se às tabelas Tronco de Intervalo Atual (ctrunk) e Tronco de Intervalo Anterior (ptrunk). Os índices em tempo real são DAC, ITN, EQLOC e TKGRP.

Itens Históricos da Base de Dados

Os itens da base de dados históricos de tronco aplicam-se às tabelas Tronco Intra-hora (htrunk), Tronco Diário (dtrunk), Tronco Semanal (wtrunk) e Tronco Mensal (mtrunk), exceto quando especificado. Os índices históricos são EQLOC, ROW_DATE e TKGRP.

Itens da base de dados de vetor

Visão geral

As descrições de itens da base de dados de Vetor aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos. Os itens da base de dados de Vetor somente ficarão disponíveis se o recurso Vetorização tiver sido adquirido e autorizado para seu uso.

Itens da Base de Dados em Tempo Real

Itens da base de dados de vetor em tempo real aplicam-se às tabelas Vetor de Intervalo Atual (cvector) e Vetor de Intervalo Anterior (pvector). Os índices em tempo real são DAC e VECTOR.

Itens Históricos da Base de Dados

Itens da base de dados de vetor históricos aplicam-se às tabelas Vetor Intra-hora (hvector), Vetor Diário (dvector), Vetor Semanal (wvector) e Vetor Mensal (mvector), exceto quando especificado. Os índices históricos são ROW_DATE e VECTOR.

Itens da base de dados VDN

Visão geral

As descrições de itens da base de dados VDN aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos. Os itens de base de dados VDN somente ficarão disponíveis se o recurso vetorização tiver sido adquirido e autorizado para seu uso.

Itens da Base de Dados em Tempo Real

Itens da base de dados VDN em tempo real aplicam-se às tabelas VDN de Intervalo Atual (cvdn) e VDN de Intervalo Anterior (pvdn). Os índices em tempo real são DAC, VDN e VECTOR.

Itens Históricos da Base de Dados

Itens da base de dados VDN históricos aplicam-se às tabelas VDN Intra-hora (hvdn), VDN Diário (dvdn), VDN Semanal (wvdn) e VDN Mensal (mvdn), exceto quando especificado. Os índices históricos são ROW_DATE e VDN.

Itens da base de dados de códigos de atividade de chamada

Visão geral

As descrições de itens da base de dados de Códigos de Atividade de Chamada aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos. Códigos de atividade de chamada só ficam disponíveis nas centrais Genérico 3 e mais recentes.

Itens da base de dados em tempo real

Códigos de atividade de chamada em tempo real aplicam-se às tabelas CTC Intervalo Atual (ccwc) e CTC Intervalo Anterior (pcwc). Os índices em tempo real são DAC e CWC.

Itens históricos da base de dados

Os itens da base de dados de códigos de atividade de chamada históricos aplicam-se às tabelas Códigos de Atividade de Chamada Intra-hora (hcwc), Códigos de Atividade de Chamada Diário (dcwc), Códigos de Atividade de Chamada Semanal (wcwc) e Códigos de Atividade de Chamada Mensal (mcwc), exceto quando especificado. Os índices são ROW_DATE e CWC.

Itens de base de dados de login/ logout de agente

Visão geral

As descrições de itens da base de dados de Login/Logout de Agente são itens históricos específicos da tabela Login/Logout de Agente (haglog). Os índices são SPLIT e ROW_DATE.

Itens de base de dados de rastreamento de agente

Visão geral

As descrições de itens da base de dados de Rastreamento de Agente (Tabela F) são itens históricos específicos da tabela Rastreamento de Agente (ag_actv). Os índices são LOGID e ROW_DATE.

Itens da base de dados Opcionais

Os itens da base de dados Opcionais só coletam dados quando selecionados na Configuração do Sistema CMS do*CentreVu* : janela Conteúdo do Registro de Rastreamento de Agente, não sendo utilizados em relatórios padrão. Para receber um relatório contendo itens da base de dados históricos de Rastreamento de Agente opcionais, deve-se criar um relatório personalizado.

Itens de base de dados de configuração de dia atual

Visão geral

As descrições de itens da base de dados de Configuração do Dia Atual são itens históricos usados especificamente para coletar valores informados na janela Previsão: Janela Dia Atual. Eles se aplicam à tabela Dia Atual (f_cday). Os índices são DAC, ROW_DATE e SPLIT.

Itens de base de dados de relatório de dia atual

Visão geral

As descrições de itens da base de dados de Relatório do Dia Atual (Tabela F) são itens históricos usados especificamente para coletar valores informados na janela Previsão: Janela Dia Atual. Eles se aplicam à tabela Relatório de Dia Atual (f_ cdayrep). Os índices são DAC, ROW_DATE e SPLIT.

Dados de previsão

Os dados de previsão para um grupo/especialidade são automaticamente gerados durante a execução do Gerenciador de Previsão (se você também tiver concluído uma Configuração de Dia Atual para o grupo/especialidade).

Itens da base de dados de registro de chamadas

Visão geral

As descrições de itens da base de dados do Registro de Chamadas são itens históricos que se aplicam especificamente à tabela Registro de Chamadas (call_rec). Os índices são DAC e ROW_DATE.

Itens da base de dados históricos de exceção

Itens da base de dados EXTYPE e REASON

Nos itens da base de dados de exceção a seguir, o item EXTYPE lista os valores numéricos associados a tipos de exceção. O item da base de dados REASON lista os valores numéricos associados a tipos de exceção.

Armazenamento de tipos de exceção

O CMS do *CentreVu* armazena tipos de exceção utilizando os valores numéricos, convertendo depois esses números no texto visualizado em relatórios de exceção padrão.

Selecionar tipos de exceção para relatórios

Para selecionar tipos de exceção específicos em um relatório personalizado, é preciso digitar o(s) valor(es) numérico(s) nas linhas de Seleção onde: declaração.

Itens da Base de Dados

Visão geral

Objetivo

Esta seção descreve os itens da base de dados para todas as tabelas.

ABNCALLS

Tabelas da base de dados

As ABNCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de CALLSOFFERED abandonadas estando na fila ou tocando em uma posição de agente.

Nota: Quando uma chamada é abandonada na fila para múltiplos grupos/especialidades, somente o grupo/especialidade principal incrementa ABNCALLS (as chamadas que estão tocando em um agente e depois são contadas como abandonadas para o grupo/especialidade onde estavam tocando). *Inclui também as chamadas com tempos de conversação inferiores ao valor do temporizador de chamadas-fantasma abandonadas, se ele estiver configurado*. ABNCALLS = ABNCALLS1 + ABNCALLS2 + ABNCALLS3 + ABNCALLS4 + ABNCALLS5 + ABNCALLS6 + ABNCALLS7 + ABNCALLS8 + ABNCALLS9 + ABNCALLS10 ABNCALLS inclui ABNCALLS1-10, ABNRINGCALLS, O_ABNCALLS, PHANTOMABNS, SLVLABNS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade abandonadas enquanto estavam tocando no terminal de voz do agente (após terem sido direcionadas ao terminal de voz do agente, mas antes de serem atendidas). Inclui as chamadas consideradas abandonadas porque o tempo de conversação foi inferior ao temporizador de chamada fantasma abandonada. Para centrais Genérico 3, ABNCALLS inclui PHANTOMABNS. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade de chamadas transportadas por este tronco abandonadas pelo chamador antes de serem atendidas por um agente. As chamadas diretamente a estações não medidas que não passaram por um VDN ou grupo/especialidade medidos não são registradas.

Para centrais Genérico 3, ABNCALLS inclui todas as chamadas abandonadas por seus chamadores transitadas por este tronco, exceto as chamadas diretamente a ramais não medidos que não passaram por um VDN ou grupo/especialidade. Inclui as chamadas DAC e as chamadas roteadas a um agente ou ramal com tempos de conversação inferiores ao valor do temporizador de chamadas-fantasma abandonadas.

Este é um item de estado.

Tabelas de troncos
Quantidade de chamadas transportadas por este tronco abandonadas pelo chamador antes de serem atendidas por um agente. As chamadas diretamente a estações não medidas que não passaram por um VDN ou grupo/especialidade medidos não são registradas. Para centrais Genérico 3, ABNCALLS inclui todas as chamadas abandonadas por seus chamadores transitadas por este tronco, exceto as chamadas diretamente a ramais não medidos que não passaram por um VDN ou grupo/especialidade. Inclui as chamadas DAC e as chamadas roteadas a um agente ou ramal com tempos de conversação inferiores ao valor do temporizador de chamadas-fantasma abandonadas. As chamadas que abandonam enquanto estão ouvindo uma mensagem gravada de desconexão forçada também são incluídas em ABNCALLS. ABNCALLS inclui ABNVECCALLS, ABNQUEUECALLS e ABNRINGCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de INCALLS abandonadas enquanto estavam INPROGRESS para este vetor. Isto inclui chamadas a grupo/especialidade e chamadas DAC diretas a agentes abandonadas na fila do grupo ou enquanto tocavam, chamadas abandonadas no processamento do vetor. ABNCALLS inclui ABNQUECALLS, ABNRINGCALLS e PHANTOMABNS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de INCALLS abandonadas enquanto estavam INPROGRESS para este VDN. Isto inclui chamadas a grupo/especialidade e chamadas DAC diretas a agentes abandonadas na fila do grupo ou enquanto tocavam, chamadas abandonadas no processamento do vetor, as chamadas abandonadas após terem sido roteadas a um ramal pelo comando de vetor “Rota a Número” e para as centrais Genérico 3 (anterior à Genérico 3 Versão 2 carga 100), chamadas abandonadas enquanto estavam ouvindo um anúncio de desconexão forçada. ABNCALLS inclui chamadas DAC e chamadas roteadas para um agente ou ramal com tempos de conversação inferiores ao valor do temporizador de chamadas-fantasma abandonadas. ABNCALLS inclui ABNCALLS1 a ABNCALLS10,

ABNQUECALLS, ABNRINGCALLS, PHANTOMABNS e SLVLABNS são contados como ABNCALLS.

Este é um item cumulativo.

ABNCALLS1-10

Tabelas da base de dados

A ABNCALLS1-10 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ABNCALLS abandonadas durante o intervalo de coleta em cada um dos incrementos do nível do serviço PERIOD1 até PERIOD9 (conforme definido na Administração da Central de Atendimento: janela Perfil de Atendimento). ABNCALLS10 conta as chamadas abandonadas depois do PERIOD9. Nota: Se os perfis de atendimento não estiverem definidos, os dados serão armazenados no primeiro intervalo (ABNCALLS1).

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de INCALLS abandonadas em cada um dos incrementos do nível do serviço PERIOD1 até PERIOD9 (conforme definido na Administração da Central de Atendimento: Configuração do Perfil de Atendimento VDN). ABNCALLS10 conta as chamadas abandonadas depois do PERIOD9.

Este é um item cumulativo.

ABNQUECALLS

Tabelas da base de dados

O item ABNQUECALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade de ABNCALLS que abandonaram estando em uma fila de grupo/especialidade ou de DAC direta ao agente. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de ABNCALLS que abandonaram estando em uma fila de grupo/especialidade ou de DAC direta ao agente. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de ABNCALLS abandonadas em uma fila de grupo/especialidade ou de DAC direta ao agente. Disponível nas centrais Genérico 3 e ECS.

Este é um item cumulativo.

ABNRINGCALLS

Tabelas da base de dados

O item ABNRINGCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ABNCALLS ao grupo/especialidade ou diretas ao agente que abandonaram enquanto estavam tocando na posição de agente. Disponível para rastreamento de toque de chamada nas centrais e Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade de ABNCALLS ao grupo/especialidade ou diretas ao agente abandonadas pelo chamador enquanto estavam tocando na posição de agente. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de ABNCALLS ao grupo/especialidade ou diretas ao agente que abandonaram enquanto estavam tocando na posição de agente. Disponível nas centrais Genérico 3 e ECS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de ABNCALLS ao grupo/especialidade e diretas ao agente abandonadas pelo chamador enquanto estavam tocando na posição de agente. Disponível nas centrais Genérico 3 e ECS.

Este é um item cumulativo.

ABNTIME

Tabelas da base de dados

O item ABNTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo gasto por chamadores na fila e tocando no terminal de voz do agente antes de abandonar a chamada. Para abandonos-fantasma, ABNTIME inclui o tempo até que o agente libere a chamada.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
O tempo que os chamadores DAC do grupo/especialidade esperaram durante o toque no terminal de voz do agente antes da chamada ser abandonada. Para centrais Genérico 3, ABNTIME inclui o tempo até que o agente libere a chamada para chamadas-fantasma abandonadas. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Tempo que o chamador esperou enquanto os passos de vetor eram executados, a chamada era colocada na fila e tocava antes de ser abandonada. Para abandonos-fantasma, ABNTIME inclui o tempo total até que o agente libere a chamada.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Tempo que o chamador esperou enquanto os passos de vetor eram executados, a chamada era colocada na fila e tocava antes de ser abandonada. Para chamadas-fantasma abandonadas, ABNTIME é o tempo total desde a entrada do VDN até a liberação da chamada pelo agente.

Este é um item cumulativo.

ABNVECCALLS

Tabelas da base de dados

O item ABNVECCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade de ABNCALLS abandonadas durante o processamento em vetor. Inclui as chamadas em vetor abandonadas na fila ou enquanto tocavam na posição de agente. Disponível nas centrais Genérico 3 com vetorização. ABNVECCALLS inclui ABNQUECALLS e ABNRINGCALLS.

Este é um item cumulativo.

ACCEPTABLE

Tabelas da base de dados

A ACCEPTABLE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ACDCALLS atendidas por um agente dentro do nível de serviço aceitável predefinido (SERVICELEVEL), conforme definido na Administração da Central de Atendimento: Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de ACDCALLS e CONNECTCALLS atendidas dentro do nível de serviço aceitável (SERVICELEVEL), conforme definido na Administração da Central de Atendimento: Janela Configuração do Perfil de Atendimento do VDN.

Este é um item cumulativo.

ACD (índice)

Tabelas da base de dados

O item DAC (índice) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item administrativo.

Tabelas de agente
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de grupos de troncos
O número do DAC para o qual os dados foram coletados

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de troncos
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de vetores
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas VDN
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de códigos de atividade de chamada
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de login/logout de agentes
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Tabelas de rastreamento de agentes
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Tabelas de configuração de dia atual
O número do DAC para o qual os dados foram coletados

Tabelas de relatório de dia atual
O número do DAC para o qual os dados foram coletados

Tabelas de registro de chamadas
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Tabela de exceções de agente
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo/especialidade
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo de troncos
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de VDN
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de vetor
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de coleta de dados
O número do DAC para o qual os dados foram coletados.

Este é um item cumulativo.

ACD_RELEASE

Tabelas da base de dados

O item ACD_RELEASE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade liberadas ou desconectadas pelo agente antes da liberação pelo ponto remoto. Nota: As transferências e conferências são sempre registradas como chamadas liberadas pelo agente. Disponível para as centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

ACDAUXOUT-CALLS

Tabelas da base de dados

O item ACDAUXOUTCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes de AUXOUTCALL no grupo/especialidade feitas por, no mínimo, uma chamada DAC ao grupo/especialidade para este grupo/especialidade em retenção. Para agentes em múltiplas especialidades com tratamento de múltiplas chamadas (centrais Genérico 3 Versão 3 e posteriores), a chamada é registrada para a especialidade da última chamada DAC que o agente colocou em retenção. ACDAUXOUTCALLS inclui as chamadas feitas para transferência ou conferência de chamada DAC. Disponível com as centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de agentes de AUXOUTCALL no grupo/especialidade feitas por, no mínimo, uma chamada DAC ao grupo/especialidade para este grupo/especialidade em retenção. Inclui as chamadas feitas para transferência ou conferência de chamada DAC. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

ACDCALLS

Tabelas da base de dados

O item ACDCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas CALLSOFFERED atendidas por um agente no grupo/especialidade. ACDCALLS = ACDCALLS1 + ACDCALLS2 + ACDCALLS3 + ACDCALLS4 + ACDCALLS5 + ACDCALLS6 + ACDCALLS7 + ACDCALLS8 + ACDCALLS9 + ACDCALLS10.

ACDCALLS inclui ACCEPTABLE, ACDCALLS1-10, BACKUPCALLS, CONFERENCE, HIGHCALLS, HOLDCALLS, LOWCALLS, MEDCALLS, O_ACDCALLS, TOPCALLS e TRANSFERRED.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas enfileiradas para o GRUPO e atendidas por este agente neste GRUPO. ACDCALLS inclui O_ACDCALLS e ACD_RELEASE.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade de INCALLS atendidas por um agente como uma chamada de grupo/especialidade ou de DAC direta ao agente. ACDCALLS inclui BACKUPCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Quantidade de INCALLS atendidas por um agente como uma chamada de grupo/especialidade ou de DAC direta ao agente.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de chamadas ao grupo/especialidade e DAC diretas ao agente atendidas por um agente direto ou de grupo/especialidade desde “colocar na fila de espera principal”, “verificar backup”, “grupo/especialidade com secretária eletrônica”, “Rota a Número” um agente direto ou de grupo/especialidade e “Rota Adjunta” até um agente direto ou de grupo/especialidade. ACDCALLS inclui BACKUPCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas ao grupo/especialidade e DAC diretas ao agente atendidas por um agente direto ou de grupo/especialidade desde “colocar na fila de espera principal”, “verificar backup”, “grupo/especialidade com mensagem”, “Rota a Número” e “Rota

Adjunta" até um agente de grupo/especialidade ou direto. ACDCALLS inclui ACDCALLS1-10, ACCEPTABLE, ANSCONNCALLS1-10, BACKUPCALLS e TRANSFERRED.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de códigos de atividade de chamada
Número de vezes que este código de atividade de chamada foi inserido enquanto o agente estava em uma chamada ao grupo/especialidade ou DAC direta ao agente ou em POS_AT relacionado à chamada.

Este é um item cumulativo.

ACDCALLS1-10

Tabelas da base de dados

O item ACDCALLS1-10 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ACDCALLS atendidas durante o intervalo de coleta em cada um dos incrementos do nível do serviço PERIOD1 até PERIOD9 (conforme definido na Administração da Central de Atendimento: janela Perfil de Atendimento). ACDCALLS10 é a quantidade de chamadas atendidas após o último incremento PERIOD9. Nota: Se os perfis de atendimento não estiverem definidos, os dados serão armazenados no primeiro intervalo (ACDCALLS1).

Este é um item cumulativo.

ACDONHOLD (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ACDONHOLD (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas ao grupo/especialidade ou DAC diretas ao agente em retenção. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item de estado.

ACDTIME

Tabelas da base de dados

O item ACDTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo de conversação de todas as ACDCALLS. ACDTIME inclui O_ACDTIME, mas não inclui HOLDTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas as ACDCALLS. ACDTIME inclui O_ACDTIME. Não inclui HOLDTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
O tempo de conversação de todas as ACDCALLS, sem incluir HOLDTIME. ACDTIME inclui SKILLTIME1, SKILLTIME2 e SKILLTIME3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de códigos de atividade de chamada
Tempo de conversação de todas as ACDCALLS (não incluindo HOLDTIME) associadas a este código de atividade de chamada.

Este é um item cumulativo.

ACTIVECALLS (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ACTIVECALLS (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Contagem gerada pela central da quantidade de chamadas ativas no VDN. Inclui somente chamadas por tronco de entrada diretamente ao VDN. Não inclui as chamadas internas ao VDN, transferências para o VDN ou as chamadas roteadas ao VDN ou redirecionadas a partir do toque de chamada ao VDN após terem passado por outro VDN. Disponível na central Genérico 3 Versão 4 e posteriores e também no ECS com o recurso de vetorização.

Este é um item de estado.

ACWINCALLS

Tabelas da base de dados

O item ACWINCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas de entrada a ramal recebidas por agentes enquanto em POS_AT para chamadas DAC ao grupo/especialidade ou em POS_AT.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas de entrada a ramal recebidas pelo agente enquanto em POS_AT. Inclui POS_AT para chamadas de grupo/especialidade e DAC diretas ao agente e POS_AT não relacionado a uma chamada.

Este é um item cumulativo.

ACWINTIME

Tabelas da base de dados

O item ACWINTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo de conversação de todas as ACWINCALLS. ACWINTIME não inclui o tempo de retenção nas centrais Genérico 3. Inclui o tempo gasto em chamadas recebidas enquanto em POS_AT não relacionado a uma chamada DAC.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas as ACWINCALLS. ACWINTIME inclui DA_ACWINCALLS, mas não inclui HOLDTIME.

Este é um item cumulativo.

ACWOUTADJ-CALLS

Tabelas da base de dados

O item ACWOUTADJCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ACWOUTCALLS realizadas por um adjunto em nome de um agente (discadas pelo teclado). Se tais chamadas forem realizadas para destinos fora da central, então também são contadas como ACWOUTOFFCALLS. Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de ACWOUTCALLS realizadas por um adjunto em nome de um agente (discadas pelo teclado). Se tais chamadas forem realizadas para destinos fora da central, então também são contadas como ACWOUTOFFCALLS. Disponível nas centrais Genérico 3 com recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

ACWOUTCALLS

Tabelas da base de dados

O item ACWOUTCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas de saída de ramal feitas por agentes ou em nome de agentes enquanto em POS_AT. Inclui POS_AT para chamadas DAC ao grupo/especialidade e POS_AT não relacionado a uma chamada. ACWOUTCALLS inclui ACWOUTADJCALLS e ACWOUTOFFCALLS

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas de saída de ramal feitas por agentes ou em nome de agentes enquanto em POS_AT. Inclui POS_AT para chamadas DAC ao grupo/especialidade e POS_AT não relacionado a uma chamada. ACWOUTCALLS inclui ACWOUTADJCALLS, ACWOUTOFFCALLS e DA_ACWOCALLS.

Este é um item cumulativo.

ACWOUTOFF-CALLS

Tabelas da base de dados

O item ACWOUTOFFCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ACWOUTCALLS realizadas para um destino fora da central-um destino externo à central. Se tais chamadas foram feitas por um adjunto em nome de um agente enquanto em POS_AT, então são contadas como ACWOUTADJCALLS. Disponível para chamadas externas nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de ACWOUTCALLS realizadas para um destino fora da central-um destino externo à central. Se estas chamadas foram realizadas por um adjunto em nome do agente (discadas pelo teclado), elas também são contadas como ACWOUTADJCALLS. Disponível para chamadas externas nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

ACWOUTOFF-TIME

Tabelas da base de dados

O item ACWOUTOFFTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo de conversação de todas as ACWOUTOFFCALLS (não inclui o tempo em retenção). ACWOUTOFFTIME inclui ACWOUTTIME. Disponível para chamadas externas nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas as ACWOUTOFFCALLS (não inclui o tempo em retenção). ACWOUTTIME inclui ACWOUTOFFTIME. Disponível para chamadas externas nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

ACWOUTTIME

Tabelas da base de dados

O item ACWOUTTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo de conversação de todas as ACWOUTCALLS. ACWOUTTIME não inclui o tempo de retenção nas centrais Genérico 3. Inclui o tempo gasto em chamada realizada enquanto em POS_AT que não estava associada a uma chamada DAC e em ACWOUTADJCALLS e em ACWOUTOFFCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas as ACWOUTCALLS. ACWOUTTIME não inclui HOLDTIME. ACWOUTTIME inclui o tempo gasto em chamada realizada enquanto em POS_AT que não estava associada a uma chamada DAC e em ACWOUTADJCALLS e em ACWOUTOFFCALLS. Para centrais Genérico 3, ACWOUTTIME não inclui o tempo gasto de ACWOUTCALLS em retenção. Inclui o tempo gasto em chamadas realizadas enquanto em POS_AT não relacionado a uma chamada DAC.

Este é um item cumulativo.

ACWTIME

Tabelas da base de dados

O item ACWTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Duração de todos os pós-atendimentos associados com ACDCALLS. Nota: ACWTIME não inclui o tempo gasto em POS_AT não relacionado a uma chamada DAC (ou seja, o agente pressionou o botão POS_AT enquanto não estava em uma chamada DAC). Entretanto, tanto ACWINTIME quanto ACWOUTTIME incluem o tempo gasto em chamadas feitas ou recebidas enquanto em Pós-Atendimento que não estavam associadas a uma chamada DAC. Portanto, a soma de ACWINTIME e ACWOUTTIME pode ser maior do que ACWTIME. ACWTIME inclui ACWINTIME, ACWOUTTIME e O_ACWTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
A duração de todas as chamadas pós-atendimento associadas a ACDCALLS, incluindo ACWINTIME e ACWOUTCALLS recebidas/feitas durante POS_AT associado a chamadas. Nota: ACWTIME não inclui o tempo gasto em POS_AT não relacionado a uma chamada DAC (ou

seja, o agente pressionou o botão POS_AT enquanto não estava em uma chamada DAC). Entretanto, tanto ACWINTIME quanto ACWOUTTIME incluem o tempo gasto em chamadas feitas ou recebidas enquanto em Pós-Atendimento que não estavam associadas a uma chamada DAC. Portanto, a soma de ACWINTIME e ACWOUTTIME pode ser maior do que ACWTIME. ACWTIME inclui ACWINTIME, ACWOUTTIME, DA_ACWTIME e O_ACWTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Tempo gasto pelos agentes em POS_AT associado a ACDCALLS. ACWTIME inclui SKILLACWTIME1-3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de códigos de atividade de chamada
Tempo gasto pelo agente em POS_AT para ACDCALLS associadas a este código de atividade de chamada.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de registro de chamadas
Tempo, em segundos, gasto em POS_AT associado a esta chamada pelo agente que atendeu neste segmento.

ADJATTEMPTS

Tabelas da base de dados

O item ADJATTEMPTS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
Quantidade de tentativas de rota adjunta para chamadas neste VECTOR. Disponível nas centrais ECS e Genérico 3 com o recurso ASAI. ADJATTEMPTS inclui ADJROUTED.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de tentativas de roteamento por adjunto para chamadas neste VDN. ADJATTEMPTS inclui ADJROUTED. Disponível nas centrais ECS e Genérico 3 com o gateway ASAI.

Este é um item cumulativo.

ADJROUTED

Tabelas da base de dados

O item ADJROUTED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
Quantidade de chamadas de roteamento por adjunto redirecionadas por um processador adjunto ou um computador host. Disponível nas centrais ECS e Genérico 3 com vetorização e o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas de roteamento por adjunto redirecionadas por um processador adjunto ou um computador host. Disponível nas centrais ECS e Genérico 3 com vetorização e o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

ADJUNCTOUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ADJUNCTOUT (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade atual de chamadas OUTBOUND originadas por um processador adjunto. Disponível nas centrais Genérico 3 com gateway ASAI.

Este é um item de estado.

AGINRING (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item AGINRING (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES nas quais as chamadas ao grupo/especialidade ou diretas ao agente estão tocando (por exemplo, chamada DAC tocando para este grupo/especialidade e que não estão fazendo outra coisa). Nota: Quando um agente faz ou atende uma chamada pessoal enquanto uma chamada DAC está tocando, aquela

posição não é mais contada em AGINRING (porque o agente está, então, em uma chamada PAUSA-ENT/SAI). Os agentes em conversação em chamadas DAC que recebem uma chamada forçada de Tratamento Múltiplo de Chamadas (somente centrais Genérico 3 Versão 4) não são contados em AGINRING (são contados em ONACD). Disponível nas centrais Genérico 3 para rastreamento de toque.

Este é um item de estado.

AGOCC

Tabelas da base de dados

O item AGOCC aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de relatório de dia atual
Porcentagem objetiva máxima de tempo que um agente permanecerá em chamadas DAC (ocupação do agente).

AGSTATE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item AGSTATE (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O WORKMODE atual do agente e a DIRECTION da chamada, por exemplo, PAUSA-SAI.

Este é um item de estado.

AGT_RELEASED

Tabelas da base de dados

O item AGT_RELEASE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
O agente liberou ou desconectou a chamada ao grupo/especialidade ou DAC direta ao agente. Isto é sempre verdadeiro para as chamadas DAC que o agente transferiu ou colocou em conferência. Disponível nas centrais Genérico 3 e mais recentes.

Tabelas de registro de chamadas
O agente liberou ou desconectou a chamada ao grupo/especialidade ou DAC direta ao agente. Isto é sempre verdadeiro para as chamadas DAC que o agente transferiu ou colocou em conferência. (0=NÃO, 1=SIM). Disponível nas centrais Genérico 3 e mais recentes.

AGDURATION (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item AGTIME (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE e/ou DIRECTION do agente para qualquer grupo/especialidade. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para PAUSA-SAI para PAUSA, o AGTIME reinicializará a cada alteração de DIRECTION.

Este é um item de estado.

AGTIME (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item AGTIME (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para PAUSA-SAI para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.

Este é um item de estado.

ALLINUSE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ALLINUSE (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Estado atual de utilização de todos os troncos no grupo de troncos (em chamadas ou ocupado em manutenção). Os valores válidos para ALLINUSE são SIM e NÃO.

Este é um item de estado.

ALLINUSETIME

Tabelas da base de dados

O item ALLINUSETIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Duração do tempo durante o intervalo quando todos os troncos no grupo de troncos estão em uso (em chamadas ou ocupado em manutenção).

Este é um item cumulativo.

ANI_SID

Tabelas da base de dados

O item ANI_SID aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabela de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas
Número de tarifação ou número do telefone no qual foi originada a chamada maliciosa (disponível somente se a central possuir serviço ANI/SID).

Este é um item cumulativo.

ANSCONN-CALLS1-10

Tabelas da base de dados

O item ANSCONNCALLS1-10 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Quantidade de vezes que os chamadores foram atendidos (ACDCALLS) e conectados (CONNECTCALLS) em cada um dos incrementos do nível do serviço PERIOD1 até PERIOD9, conforme definido na Administração da Central de Atendimento: Janela Configuração do Perfil de Atendimento do VDN. ANSCONNCALLS10 conta as chamadas atendidas ou conectadas após o PERIOD9. As chamadas atendidas/conectadas incluem as chamadas ao grupo/especialidade e DAC diretas ao agente e as chamadas a ramais por um comando de vetor “Rota a Número” ou “Rota Adjunta”.

Este é um item cumulativo.

ANSHOLDTIME

Tabelas da base de dados

O item ANSHOLDTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Total de tempo, em segundos, que a chamada foi colocada em retenção pelo agente de atendimento neste segmento de chamada. Em chamadas entre agentes, ANSHOLDTIME é acumulado para o agente de atendimento se o agente colocar a chamada em retenção, mas não para o outro agente (que continua acumulando o tempo de conversação). Para centrais Genérico 3 e *DEFINITY* ECS Edição 5, o tempo de retenção é calculado para qualquer tipo de chamada.

ANSLOCID

Tabelas da base de dados

O item ANSLOCID aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
A identificação de localização com o RAMAL no qual o agente de atendimento efetuou login.

ANSLOGIN

Tabelas da base de dados

O item ANSLOGIN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Identificação de login do agente que atendeu a chamada neste segmento. Este campo fica vazio para ramais que não foram medidos quando EAS não está ativo.

ANSREASON

Tabelas da base de dados

O item ANSREASON aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
O código de motivo (0 até 9) associado com o modo de atendimento do agente, se o agente está no modo PAUSA. Para agentes em PAUSA nas centrais com versões anteriores ao ECS ou para centrais que não possuem EAS e códigos de motivo ativos, ANSREASON é sempre 0.

ANSRINGTIME

Tabelas da base de dados

O item ANSRINGTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo que as chamadas ao grupo/especialidade e DAC diretas ao agente gastaram tocando no terminal de voz do agente antes de serem atendidas. Disponível nas centrais Genérico 3 para rastreamento de toque.

Este é um item cumulativo.

ANSTIME

Tabelas da base de dados

O item ANSTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo gasto por chamadores na fila ou tocando antes de serem atendidos por um agente.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Tempo que as chamadas ao grupo/especialidade e DAC diretas ao agente esperaram durante a execução de passos neste vetor, enfileiramento e enquanto estavam tocando antes de serem atendidas por um agente. ANSTIME inclui RINGTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Tempo gasto por chamadas ao grupo/especialidade e DAC diretas ao agente esperando atendimento durante processamento de vetor, na fila e tocando. ANSTIME inclui RINGTIME.

Este é um item cumulativo.

ASA (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ASA (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A rolling/velocidade média de atendimento fornecida pela central para este grupo/especialidade. Este valor é enviado ao CMS do *CentreVu* sempre que alterado na central (por exemplo, quando uma chamada é atendida). Não se deve esperar que TEE e ASA sejam correspondentes. ASA dá uma perspectiva histórica, enquanto que TEE se altera continuamente para corresponder às condições atuais, tais como comprimento da fila e alterações de designação. Disponível nas centrais Genérico 3 Versão 4 para aprimoramentos do recurso de vetorização.

Este é um item de estado.

Tabelas VDN
A velocidade média de atendimento fornecida pela central para este VDN. Este valor é enviado ao CMS sempre que for alterado na central (quando uma chamada for atendida). Disponível nas centrais Genérico 3 Versão 4 e na ECS com vetorização.

Este é um item de estado.

ASSIST (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ASSIST aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Este é um item em tempo real.

Uma solicitação para consulta a supervisor está ativa para este agente para qualquer grupo/especialidade. Os valores de ASSIST são 0= NÃO, 1 = SIM.

Este é um item de estado.

Tabelas de registro de chamadas
Se o agente que atendeu neste segmento solicitou ou não consulta ao supervisor nesta chamada. Os valores válidos para ASSIST são 0=NÃO, 1=SIM.

ASSIST_ACTV

Tabelas da base de dados

O item ASSIST_ACTV aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
O agente solicitou consulta à supervisão (pressionou o botão ASSIST).

ASSISTS

Tabelas da base de dados

O item ASSISTS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Número de vezes que o supervisor foi chamado (consulta a supervisor) por agentes em chamadas ao grupo/especialidade, chamadas DAC diretas a agente ou em POS_AT relacionado à chamada para este grupo/especialidade.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Número de vezes que o supervisor foi chamado (consulta a supervisor) por agentes em chamadas ao grupo/especialidade, chamadas DAC diretas a agente ou em POS_AT relacionado à chamada para este grupo/especialidade.

Este é um item cumulativo.

ATAGENT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ATAGENT (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Quantidade atual de chamadas INPROGRESS (DAC e não DAC) atendidas por um agente ou conectadas a uma estação.

Este é um item de estado.

AUDIO

Tabelas da base de dados

O item AUDIO aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de chamadas sobre as quais foram relatados problemas de áudio para um tronco ou troncos neste grupo de troncos. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Quantidade de chamadas sobre as quais foram relatados problemas de áudio para este tronco. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de registro de chamadas
Se um agente neste segmento relatou ou não um problema de áudio. Os valores válidos para AUDIO são 0=NÃO, 1=SIM.

AUXINCALLS

Tabelas da base de dados

O item AUXINCALL aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas de entrada a ramal recebidas por agentes em PAUSA (trabalho em pausa), LIVRE ou para centrais Genérico 3, com uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI em retenção. AUXINCALL são registradas no GRUPO que é o OLDEST_LOGON para agentes em múltiplos grupos/especialidades.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas de entrada a ramal recebidas por agentes em PAUSA (trabalho em pausa), LIVRE ou para centrais Genérico 3, com uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI em retenção.

Este é um item cumulativo.

AUXINTIME

Tabelas da base de dados

O item AUXINTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo de conversação de todas as AUXINCALLS (não inclui o tempo de retenção nas centrais Genérico 3).

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas as AUXINCALLS.

Este é um item cumulativo.

AUXOUTADJ-CALLS

Tabelas da base de dados

O item AUXOUTADJCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de AUXOUTCALL realizadas por um adjunto em nome de um agente (discadas pelo teclado). Se tais chamadas forem realizadas para destinos fora da central, então também são contadas como AUXOUTOFFCALLS. Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de AUXOUTCALLS realizadas por um adjunto em nome de um agente (discadas pelo teclado). Se tais chamadas forem realizadas para destinos fora da central, então também são contadas como AUXOUTOFFCALLS. Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

AUXOUTCALLS

Tabelas da base de dados

O item AUXOUTCALL aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas de saída a ramal feitas por agentes em PAUSA (trabalho em pausa), LIVRE, ou para centrais Genérico 3, com uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI em retenção. AUXOUTCALL são registradas para o GRUPO com o OLDEST_LOGON, a menos que o agente tenha realizado a chamada com uma chamada DAC em retenção. Neste caso, elas são registradas para o grupo/especialidade da chamada DAC. AUXOUTCALL inclui ACDAUXOUTCALLS, AUXOUTADJCALLS e AUXOUTOFFCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas de saída a ramal feitas pelo agente ou em nome do agente em PAUSA (trabalho em pausa), LIVRE ou para centrais Genérico 3, com uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI em retenção. NOTA: As chamadas realizadas pelo agente para transferência ou conferência de uma chamada DAC são incluídas como chamadas PAUSA-SAI. AUXOUTCALL inclui AUXOUTADJCALLS, AUXOUTOFFCALLS e ACDAUXOUTCALLS.

Este é um item cumulativo.

AUXOUTOFF-CALLS

Tabelas da base de dados

O item AUXOUTOFFCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de AUXOUTCALL realizadas para um destino fora da central. Se tais chamadas forem realizadas por um adjunto em nome de um agente, elas também serão contadas como AUXOUTADJCALLS. Disponível para chamadas externas nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de AUXOUTCALL realizadas para um destino fora da central. Se estas chamadas foram realizadas por um adjunto em nome do agente (discadas pelo teclado), elas também são contadas como

AUXOUTADJCALLS. Disponível para chamadas externas nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

AUXOUTOFF-TIME

Tabelas da base de dados

O item AUXOUTOFFTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo de conversação de todas as AUXOUTOFFCALLS (não inclui AUXOUTOFFCALLS gasto em retenção). AUXOUTOFFTIME é incluído em AUXOUTTIME. Disponível para chamadas externas nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas as AUXOUTOFFCALLS (não inclui HOLDTIME). Este tempo é incluído em AUXOUTTIME. Disponível para chamadas externas nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

AUXOUTTIME

Tabelas da base de dados

O item AUXOUTTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo de conversação de todas AUXOUTCALL. AUXOUTTIME não inclui o tempo gasto em retenção nas centrais Genérico 3. AUXOUTTIME inclui AUXOUTOFFTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas as AUXOUTCALL. AUXOUTTIME inclui AUXOUTOFFTIME, AUXOUTOFFCALLS e AUXADJCALLS.

Este é um item cumulativo.

AUXREASON (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item AUXREASON aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O código de motivo associado com o estado atual do agente. Este ficará com espaço se o agente não estiver no estado PAUSA. Para agentes em PAUSA, em versões anteriores ao ECS ou que não possuam EAS e códigos de motivo ativos, será 0 (zero).

Este é um item de estado.

Tabelas de rastreamento de agentes
O código de motivo associado ao estado do agente. Este ficará com espaço se o agente não estiver no estado PAUSA. Para agentes em PAUSA, em versões anteriores ao ECS ou que não possuam EAS e códigos de motivo ativos, será 0 (zero).

AVAILABLE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item AVAILABLE (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES livres neste grupo/especialidade.

Este é um item de estado.

AVGAGSERV

Tabelas da base de dados

O item AVGAGSERV aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de relatório de dia atual
Número médio objetivo de segundos em que um agente atende uma chamada.

AVGSPEEDANS

Tabelas da base de dados

O item AVGSPEEDANS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de relatório de dia atual
Velocidade média objetiva de atendimento em segundos para este tipo de chamada.

AWORKMODE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item AWORKMODE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O modo de trabalho atual do agente. Este item é idêntico ao WORKMODE, exceto quando o agente está disponível em algum grupo/especialidade, mas não em todos. Neste caso, AWORKMODE só é configurado em AVAIL se o agente estiver livre em GRUPO. Caso contrário, AWORKMODE é configurado para OUTRO.

Este é um item de estado.

BACKUPCALLS

Tabelas da base de dados

O item BACKUPCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O número de ACDCALLS entregues para este grupo/especialidade e atendidas por ele por um comando de vetor diferente de “colocar na fila de espera principal” e o número de ACDCALLS entregues para um grupo/especialidade por um comando de vetor “colocar na fila” atendidas por um agente com nível de especialidade diferente de reserva1 ou reserva2 atribuído para essa especialidade. Isso permite que o rastreamento de chamadas atendidas por agentes com um nível de especialidade reserva1 ou reserva2 atribuído a uma especialidade em particular. Inclui as chamadas entregues por grupo/especialidade com secretária eletrônica, verificação de backup, roteamento para grupo/especialidade e redirecionamento do roteamento de vetor quando não houver resposta. As chamadas redirecionadas de volta ao grupo/especialidade desde o toque de chamada pelo recurso

redirecionar em não atendimento que são subseqüentemente atendidas por um agente no grupo/especialidade também são contadas como chamadas de backup. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso Vetorização. Nota: O recurso de roteamento Redirecionamento em Não Atendimento para VDN também está disponível na ECS *DEFINITY*.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos de troncos
O número de ACDCALLS entregues para este grupo/especialidade e atendidas por ele por um comando de vetor diferente de “colocar na fila de espera principal” e o número de ACDCALLS entregues para um grupo/especialidade por um comando de vetor “colocar na fila” atendidas por um agente com nível de especialidade diferente de reserva1 ou reserva2 atribuído para essa especialidade. Isso permite que o rastreamento de chamadas atendidas por agentes com um nível de especialidade reserva1 ou reserva2 atribuído a uma especialidade em particular. Este item inclui as chamadas entregues por comandos de vetor “grupo/especialidade com secretária eletrônica”, “verificar backup” e “rotear para grupo/especialidade”, chamadas diretas a agente e roteamento redirecionar em não atendimento. As chamadas atendidas em um grupo/especialidade principal podem ser calculadas como ACDCALLS - BACKUPCALLS. Disponível nas centrais Genérico 3 com vetorização. NOTA: O recurso de roteamento Redirecionamento em Não Atendimento para VDN também está disponível na ECS *DEFINITY*.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
O número de ACDCALLS entregues para este grupo/especialidade e atendidas por ele por um comando de vetor diferente de “colocar na fila de espera principal” e o número de ACDCALLS entregues para um grupo/especialidade por um comando de vetor “colocar na fila” atendidas por um agente com nível de especialidade diferente de reserva1 ou reserva2 atribuído para essa especialidade. Isso permite que o rastreamento de chamadas atendidas por agentes com um nível de especialidade reserva1 ou reserva2 atribuído a uma especialidade em particular. As chamadas atendidas em um grupo/especialidade principal (MAINCALLS) podem ser calculadas como ACDCALLS - BACKUPCALLS. Entretanto, MAINCALLS não inclui chamadas diretas a agente. BACKUPCALLS inclui as chamadas ao “grupo/especialidade com secretária eletrônica”, as chamadas de verificação do backup e as chamadas roteadas para um grupo/especialidade ou diretas a agente, pelo comando de vetor “Rota a Número” ou “Rota Adjunta”. As chamadas que são redirecionadas de volta ao grupo/especialidade utilizando o recurso Redirecionar em Não Atendimento e, atendidas em seguida, também são contadas como BACKUPCALLS. NOTA: O recurso de roteamento Redirecionamento em Não Atendimento para VDN está

disponível na ECS *DEFINITY*. Disponível nas centrais Genérico 3 e também no ECS com o recurso de vetorização.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
O número de ACDCALLS entregues para este grupo/especialidade e atendidas por ele por um comando de vetor diferente de “colocar na fila de espera principal” e o número de ACDCALLS entregues para um grupo/especialidade por um comando de vetor “colocar na fila” atendidas por um agente com nível de especialidade diferente de reserva1 ou reserva2 atribuído para essa especialidade. Isso permite que o rastreamento de chamadas atendidas por agentes com um nível de especialidade reserva1 ou reserva2 atribuído a uma especialidade em particular. As chamadas atendidas no grupo/especialidade principal podem ser calculadas como ACDCALLS - BACKUPCALLS. No entanto, este cálculo não inclui as chamadas diretas a agentes. BACKUPCALLS inclui as chamadas ao “grupo/especialidade com secretária eletrônica”, as chamadas de verificação do backup e as chamadas roteadas para um grupo/especialidade ou diretas a agente, pelo comando de vetor “Rota a Número” ou por Rota Adjunta. As chamadas que são redirecionadas de volta ao grupo/especialidade utilizando o recurso Redirecionar em Não Atendimento e, atendidas em seguida, também são contadas como BACKUPCALLS. NOTA: O recurso de roteamento Redirecionamento em Não Atendimento para VDN também está disponível na ECS *DEFINITY*. Disponível nas centrais Genérico 3 e ECS com recurso vetorização.

Este é um item cumulativo.

BH_ABNCALLS (somente diário)

Tabelas da base de dados

O item BH_ABNCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade de chamadas de entrada transportadas pelo grupo de troncos, abandonadas durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN
Quantidade de INCALLS abandonadas pelos chamadores durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_ACDCALLS

Tabelas da base de dados

O item BH_ACDCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de chamadas de entrada transportadas pelo grupo de troncos durante a hora de maior movimento, atendidas por um agente como chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agente.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN
Quantidade de ACDCALLS completadas durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_ACDTIME

Tabelas da base de dados

O item BH_ACDTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
O tempo de conversação de ACDCALLS completadas durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_ALLINUSE-TIME

Tabelas da base de dados

O item BH_ALLINUSETIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Duração de tempo durante a hora de maior movimento em que todos os troncos no grupo de troncos estavam em uso.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_BUSYCALLS

Tabelas da base de dados

O item BH_BUSYCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de chamadas de entrada transportadas pelo grupo de troncos durante a hora de maior movimento, que receberam um sinal de ocupado pela central.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN
Quantidade de INCALLS que receberam um sinal de ocupado pela central durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_DISCCALLS

Tabelas da base de dados

O item BH_DISCCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de chamadas de entrada transportadas pelo grupo de troncos durante a hora de maior movimento, forçadas a desconectar pela central.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN
Quantidade de INCALLS desconectadas pela central durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_INCALLS

Tabelas da base de dados

O item BH_INCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
O número de chamadas de entrada transportadas por este grupo de troncos completadas durante a hora de maior movimento. BH_INCALLS inclui BH_ABNCALLS, BH_ACDCALLS e BH_OTHERCALLS.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_INTIME

Tabelas da base de dados

O item BH_INTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Tempo de retenção do tronco de todas as chamadas de entrada transportadas por este grupo de troncos durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OABN-CALLS

Tabelas da base de dados

O item BH_OABNCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de chamadas de saída originadas por um adjunto transportadas pelo grupo de troncos, que abandonaram durante a hora de maior movimento. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OACD-CALLS

Tabelas da base de dados

O item BH_OACDCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de chamadas DAC de saída originadas por adjunto transportadas pelo grupo de troncos e atendidas por um agente como chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agente completadas durante a hora de maior movimento. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OOTHER-CALLS

Tabelas da base de dados

O item BH_OOTHERCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de chamadas de saída transportadas pelo grupo de troncos durante a hora de maior movimento que não foram atendidas ou que abandonaram como chamadas DAC. BH_OOTHERCALLS inclui as chamadas de saída de ramal, as chamadas de gerenciamento de chamadas de saída com ocupado forçado ou desconexão forçada, as chamadas de saída curtas e as chamadas de saída com tratamento desconhecido.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OTHER-CALLS

Tabelas da base de dados

O item BH_OTHERCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de chamadas de entrada transportadas pelo grupo de troncos durante a hora de maior movimento que não foram atendidas ou que abandonadas. BH_OTHERCALLS inclui as chamadas de entrada a ramal, as chamadas com ocupado forçado ou desconectadas, as chamadas escoadas da central, as chamadas de entrada curtas e as chamadas de entrada com tratamento desconhecido.
BH_OTHERCALLS inclui BH_BUSYCALLS e BH_DISCCALLS.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN
Quantidade de OTHERCALLS completadas durante a hora de maior movimento. BH_OTHERCALLS inclui as chamadas de entrada a ramal, as chamadas com ocupado forçado ou desconectadas, as chamadas escoadas da central, as chamadas de entrada curtas e as chamadas de entrada com tratamento desconhecido.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OUTCALLS

Tabelas da base de dados

O item BH_OUTCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de chamadas de saída transportadas pelo grupo de troncos que completaram durante a hora de maior movimento. BH_OUTCALLS inclui BH_OABNCALLS, BH_OACDCALLS e BH_OOTHERCALLS.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OUTTIME

Tabelas da base de dados

O item BH_OUTTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Tempo de retenção do tronco de todas as chamadas de saída transportadas pelo grupo de troncos que completaram durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_STARTTIME

Tabelas da base de dados

O item BH_STARTTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Tempo inicial da hora da qual os dados da hora de maior movimento foram coletados. A hora de maior movimento é aquele conjunto de intervalos adjacentes durante o dia que totalizam uma hora em que o tempo de retenção do tronco para o grupo de troncos estava no máximo.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN
Tempo inicial da hora da qual os dados da hora de maior movimento foram coletados. A hora de maior movimento é aquele conjunto de intervalos que totalizam uma hora em que o número de INCALLS para o VDN foi máximo.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_VDNCALLS

Tabelas da base de dados

O item BH_VDNCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Quantidade de INCALLS para o VDN que completaram durante a hora de maior movimento. BH_VDNCALLS inclui as chamadas que completaram durante a hora de maior movimento, as chamadas abandonadas, com ocupado forçado, desconexão forçada ou escoadas pelo VDN durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BLOCKAGE

Tabelas da base de dados

O item BLOCKAGE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de tentativas de chamadas de saída bloqueadas porque todos os troncos estavam ocupados.

Este é um item cumulativo.

BSRPLAN

Tabelas da base de dados

O item BSRPLAN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Informações referentes ao plano Melhor Roteamento de Serviços (BSR). Disponível na ECS R6 e posteriores.

Este é um item administrativo.

BUSYCALLS

Tabelas da base de dados

O item BUSYCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas CALLSOFFERED que receberam um sinal de ocupado pela central. Isto acontece quando um comando de vetor “ocupado” é executado enquanto a chamada é enfileirada para este grupo/especialidade (e este é o grupo/especialidade principal ao qual a

chamada é enfileirada) ou se a chamada enfileirada para este grupo/especialidade é transferida para outro grupo/especialidade cuja fila está cheia. Em centrais Genérico 3 e posteriores, o ocupado é fornecido porque um grupo não controlado por vetor está com a fila cheia, está sem fila e sem agentes disponíveis ou não há agentes em serviço.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Quantidade de INCALLS que receberam um sinal de ocupado pela central. Isto pode ocorrer em todas as centrais pelo comando de vetor “ocupado”. Nas centrais Genérico 3 sem vetorização, BUSYCALLS podem ocorrer se uma chamada for roteada para um grupo/especialidade com cobertura definida para “sim” onde não há agentes livres, a fila está cheia (ou não há fila), não há cobertura e uma mensagem gravada foi reproduzida ou o tronco não é um tronco de CO. Além disso, nas centrais Genérico 3, BUSYCALLS podem ocorrer se uma chamada for roteada para um agente direto com cobertura definida para “sim”, o agente não está conectado e não há pontos de cobertura administrados e uma mensagem gravada foi reproduzida ou o tronco não é um tronco de CO. BUSYCALLS podem ocorrer nas centrais Genérico 3 sem vetorização quando uma fila de grupo está cheia ou não há slots de fila, nenhuma cobertura de ocupado é administrada e uma mensagem gravada (anúncio) foi reproduzida ou o tronco não é um tronco de CO.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de INCALLS que receberam um sinal de ocupado pela central. Isto pode ocorrer em todas as chamadas quando o comando de vetor “ocupado” é executado. Nas centrais Genérico 3, BUSYCALLS podem ocorrer se uma chamada for roteada para um grupo com cobertura definida para “sim” onde não há agentes livres, a fila está cheia (ou não há fila), não há cobertura e uma mensagem gravada foi reproduzida ou o tronco não é um tronco de CO. Além disso, nas centrais Genérico 3, BUSYCALLS podem ocorrer se uma chamada for roteada para um agente direto com cobertura definida para “sim”, o agente não está conectado e não há pontos de cobertura administrados e uma mensagem gravada foi reproduzida ou o tronco não é um tronco de CO.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de INCALLS que receberam um sinal de ocupado pela central. Isto pode ocorrer em todas as centrais pelo comando de vetor “ocupado”. Nas centrais Genérico 3 e na ECS, BUSYCALLS podem

ocorrer se uma chamada for roteada para um grupo/especialidade com cobertura definida para “sim” onde não há agentes livres, a fila está cheia (ou não há fila), não há cobertura e uma mensagem gravada foi reproduzida ou o tronco não é um tronco de CO. Além disso, nas centrais Genérico 3 e na ECS, BUSYCALLS podem ocorrer se uma chamada for roteada para um agente direto com cobertura definida para “sim”, o agente não está conectado e não há pontos de cobertura administrados e uma mensagem gravada foi reproduzida ou o tronco não é um tronco de CO.

Este é um item cumulativo.

BUSYTIME

Tabelas da base de dados

O item BUSYTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo que os chamadores esperaram na fila até ouvir um sinal de ocupado para todas BUSYCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
O tempo que os chamadores esperaram na fila até ouvir um sinal de ocupado para todas BUSYCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Duração de todas BUSYCALLS (até o tronco ficar livre).

Este é um item cumulativo.

CALLER_HOLD

Tabelas da base de dados

O item CALLER_HOLD aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
O agente colocou a chamada atual em retenção. Para as centrais Genérico 3, CALLER_HOLD aplica-se a todas as chamadas que o agente colocou em retenção.

CALLID

Tabelas da base de dados

O item CALLID aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Um número único atribuído a esta chamada e todos os seus segmentos. Para as chamadas de conferência/transferidas, duas (ou mais) chamadas ligadas juntas. Quando a chamada inteira é registrada, uma Identificação de Chamada é utilizada para ligar todos os segmentos de chamada. Em conferências do tipo “meet-me” (atenda-me), isto pode resultar num segmento “posterior” da chamada iniciando mais cedo do que o primeiro segmento. As Identificações de Chamadas não precisam ser estritamente seqüenciais, mas serão únicas para as chamadas durante um dia.

CALLING_II

Tabelas da base de dados

O item CALLING_II aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
Dígitos indicadores de informações (II) relacionados à chamada. Estes dígitos fornecem informações sobre a localização do originador, por exemplo, telefone público, hospital ou prisão. Disponível nas centrais ECS e mais recentes.

Tabelas de registro de chamadas
Dígitos indicadores de informações (II) relacionados à chamada. Esta é uma seqüência de dois dígitos por ISDN PRI para indicar o tipo da linha de origem do chamador. Estes dígitos fornecem informações sobre a localização do originador, por exemplo, telefone público, hospital ou prisão. A coluna fica em branco se a chamada não tiver II dígitos. Disponível nas centrais ECS e mais recentes.

CALLING_LOGID (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item CALLING_LOGID aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de troncos
O Identificador de Login do agente que originou a chamada atual neste tronco. Este valor é NULL quando o tronco fica livre.

Este é um item de estado.

CALLING_PTY

Tabelas da base de dados

O item CALLING_PTY aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
Identificação do Chamador, que está em ANI/SID (para as centrais Genérico 3 Versão 4 e posteriores com entrega ISDN ANI), ramal ou localização do equipamento do tronco que identifica o originador da chamada. O campo fica em branco se o tronco não for medido ou, para chamadas internas, se o ramal originador não for medido.

Tabelas de registro de chamadas
Identificação do Chamador, que está em Identificação Automática do Número Chamador ANI/Identificação da Estação SID (para as centrais Genérico 3 Versão 4 e posteriores com entrega ISDN ANI), ramal ou localização do equipamento do tronco que identifica o originador da chamada. Este campo fica em branco se o tronco não for medido ou, para chamadas internas, se o ramal originador não for medido. (Este campo pode conter até 12 dígitos).

CALLSOFFERED

Tabelas da base de dados

O item CALLSOFFERED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas enfileiradas ao grupo/especialidade e que completaram durante o intervalo. *Não* inclui as chamadas na central Genérico 3 que não conseguiu enfileirar ao grupo/especialidade porque a fila estava cheia ou não havia fila. CALLSOFFERED = ACDCALLS + ABNCALLS + BUSYCALLS + DISCCALLS + OUTFLOWCALLS + DEQUECALLS CALLSOFFERED inclui ABNCALLS, RINGCALLS, OTHERCALLS e INFLOWCALLS.

Este é um item cumulativo.

CHANGE

Tabelas da base de dados

O item CHANGE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de configuração de dia atual
Fator de alteração adicional (porcentagem).

CHANGED (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item CHANGED (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Hora do dia em que começou nova atividade do agente (por exemplo, quando WORKMODE ou DIRECTION mudou). Os valores válidos são “em branco” e “hora do dia”.

Este é um item de estado.

CHPROF

Tabelas da base de dados

O item CHPROF aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de configuração de dia atual
Quantidade de perfis de atendimento a serem utilizados.

COMPLETED

Tabelas da base de dados

O item COMPLETED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de OUTCALLS completadas (atendidas pelo ponto remoto). Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

CONFERENCE

Tabelas da base de dados

O item CONFERENCE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ACDCALLS conferenciadas pelo menos uma vez. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Número de vezes que o agente completou uma conferência, isto é, pressionou a tecla conferência uma segunda vez. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de rastreamento de agentes
O agente ativou uma conferência. Disponível nas centrais Genérico 3.

Tabelas de registro de chamadas
Se o agente que atendeu iniciou ou não uma conferência neste segmento. Os valores válidos para CONFERENCE são 0=NÃO, 1=SIM. Disponível nas centrais ECS e Genérico 3.

CONNECT-CALLS

Tabelas da base de dados

O item CONNECTCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de INCALLS atendidas em uma estação e que não eram chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agente.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de INCALLS não DAC entregues ao ramal de uma estação (diferente de Identificação de agente direto ou VDN) por um comando de vetor “Rota a Número” ou “Rota Adjunta” e que não abandonaram. CONNECTCALLS inclui ANSCONNCALLS1-10.

Este é um item cumulativo.

CONNECTTIME

Tabelas da base de dados

O item CONNECTTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Para centrais Genérico 3 e mais recentes, CONNECTTIME é o tempo que CONNECTCALLS esperaram antes do atendimento.

Este é um item cumulativo.

CONNTALKTIME

Tabelas da base de dados

O item CONNTALKTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Tempo de conversação para todas CONNECTCALLS, não incluindo HOLDTIME.

Este é um item cumulativo.

CONSULTTIME

Tabelas da base de dados

O item CONSULTTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
O tempo em que um agente conversou em qualquer chamada de saída no modo de trabalho PAUSA, POS_AT ou em OUTROS com uma chamada em retenção. Inclui o tempo gasto pelo agente original conversando com a parte de destino ao estabelecer uma conferência ou ao transferir uma chamada. (Este é o tempo entre os pressionamentos dos botões de transferência ou conferência). Inclui o tempo de espera se o agente estiver chamando um ramal do grupo/especialidade ou um Número de Diretório de Vetor (VDN), mas o tempo de espera pode ser subtraído ao subtrair o item DISPTIME de CONSULTTIME.

CWC (índice)

Tabelas da base de dados

O item CTC (índice) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de códigos de atividade de chamada
O código de atividade de chamada para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

DA_ABNCALLS

Tabelas da base de dados

O item DA_ABNCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas DAC diretas a agente abandonadas pelos chamadores enquanto na fila ou tocando no terminal de voz do agente. Inclui as chamadas consideradas abandonadas porque seus tempos de conversação foram inferiores ao temporizador de chamadas-fantasma abandonadas. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

DA_ABNTIME

Tabelas da base de dados

O item DA_ABNTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo que DA_ABNCALLS ficaram esperando na fila ou tocando antes de serem abandonadas. Inclui o tempo até o agente liberar a chamada para chamadas-fantasma abandonadas. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

DA_ACDCALLS

Tabelas da base de dados

O item DA_ACDCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O número de chamadas DAC diretas a agente atendidas pelo agente. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente. DA_ACDCALLS inclui DA_RELEASE.

Este é um item cumulativo.

DA_ACDTIME

Tabelas da base de dados

O item DA_ACDTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas DA_ACDCALLS (não inclui HOLDTIME). Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

DA_ACWIN-CALLS

Tabelas da base de dados

O item DA_ACWINCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas de entrada a ramal atendidas por agentes enquanto em modo pós-atendimento para chamadas DAC diretas a agentes enfileiradas por intermédio deste grupo/especialidade. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas de entrada a ramal atendidas pelo agente enquanto em POS_AT para chamadas DAC diretas a agente. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

DA_ACWINTIME

Tabelas da base de dados

O item DA_ACWINTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo de conversação de chamadas de entrada a ramal atendidas por agentes enquanto em modo pós-atendimento para chamadas DAC diretas a agente enfileiradas por intermédio deste grupo/especialidade.

Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas DA_ACWINCALLS (não inclui HOLDTIME). Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

DA_ACWOADJ-CALLS

Tabelas da base de dados

O item DA_ACWOUTADJCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Quantidade de DA_ACWOCALLS realizadas por um adjunto ASAI em nome de um agente (discadas pelo teclado). Se estas chamadas foram realizadas para destinos fora da central, também são contadas como DA_ACWOOFFCALLS. Disponível nas centrais Genérico 3 com ASAI.

Este é um item cumulativo.

DA_ACWO-CALLS

Tabelas da base de dados

O item DA_ACWOCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas de saída a ramal feitas por agentes enquanto em modo pós-atendimento para chamadas DAC diretas a agente enfileiradas por intermédio deste grupo/especialidade. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas de saída de ramal realizadas por agentes enquanto em POS_AT para chamadas DAC diretas a agente enfileiradas por intermédio deste grupo/especialidade. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

DA_ACWOCALLS inclui DA_ACWOADJCALLS e DA_ACWOOFFCALLS.

Este é um item cumulativo.

DA_ACWOOFF-CALLS

Tabelas da base de dados

O item DA_ACWOOFFCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Quantidade de DA_ACWOCALLS realizadas para um local fora da central. Se estas chamadas foram realizadas por um adjunto em nome do agente (discadas pelo teclado), elas também são contadas como DA_ACWOADJCALLS. Exige uma central Genérico 3 com ASAI.

Este é um item cumulativo.

DA_ACWOOFF-TIME

Tabelas da base de dados

O item DA_ACWOOFFTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas DA_ACWOOFFCALLS (não inclui HOLDTIME). DA_ACWOOFFTIME é incluído em DA_ACWOTIME. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

DA_ACWOTIME

Tabelas da base de dados

O item DA_ACWOTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo de conversação de chamadas de saída do ramal realizadas pelo agente enquanto em modo pós-atendimento para uma chamada DAC direta a agente. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas DA_ACWOCALLS (não inclui HOLDTIME). DA_ACWOTIME inclui DA_ACWOOFFTIME. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

DA_ACWTIME

Tabelas da base de dados

O item DA_ACWTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Duração de POS_AT associado com DA_ACDCALLS, inclusive o tempo em DA_ACWINCALLS e DA_ACWOCALLS. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente. DA_ACWTIME inclui DA_ACWINTIME e DA_ACWOTIME.

Este é um item cumulativo.

DA_ANSTIME

Tabelas da base de dados

O item DA_ANSTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo gasto por chamadores na fila direta a agente e tocando antes de serem atendidos. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

DA_INACW (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item DA_INACW (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão em pós-atendimento associado com chamadas diretas a agente. Inclui os agentes que estão em chamadas POS_AT-ENT/POS_AT-SAI. DA_INACW é um subconjunto de OUTRO. Nota: O número total de agentes em pós-

atendimento = INACW + DA_INACW. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item de estado.

DA_INQUEUE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item DA_INQUEUE (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de chamadas DAC diretas a agente esperando na fila deste grupo/especialidade. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item de estado.

Tabelas de agente
Quantidade atual de chamadas diretas a agente esperando em qualquer fila do grupo/especialidade para este agente. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item de estado.

DA_INRING (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item DA_INRING (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de chamadas DAC diretas a agente tocando num terminal de voz do agente enfileiradas neste grupo/especialidade. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item de estado.

DA_OLDEST-CALL (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item DA_OLDESTCALL (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo em que a chamada DAC direta a agente mais antiga está esperando na fila ou tocando numa posição de agente. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item de estado.

Tabelas de agente
Tempo em que a chamada atual direta a agente mais antigo está esperando em qualquer fila ao grupo/especialidade para este agente. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item de estado.

DA_ONACD (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item DA_ONACD (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade atual de POSIÇÕES que estão em chamadas DAC diretas a agente. DA_ONACD é um subconjunto de OUTROS. Nota: Número total de agentes no grupo/especialidade e em chamadas DAC diretas a agente = ONACD + DA_ONACD. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item de estado.

DA_OTHER-CALLS

Tabelas da base de dados

O item DA_OTHERCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas diretas a agente redirecionadas para outro destino antes de serem atendidas (por exemplo, por captura de chamada, cobertura ou Redirecionamento em caso de Não Atendimento). Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

DA_OTHERTIME

Tabelas da base de dados

O item DA_OTHERTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo gasto na fila de espera ou tocando por DA_OTHERCALLS antes de serem redirecionadas. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

DA_QUEUED

Tabelas da base de dados

O item DA_QUEUED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Quer a chamada tenha ou não sido enfileirada como uma chamada direta a agente, os valores válidos para DA_QUEUED são 0=NÃO, 1=SIM. Aplicável somente às centrais ECS e Genérico 3.

DA_RELEASE

Tabelas da base de dados

O item DA_RELEASE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas DAC diretas a agente liberadas ou desconectadas pelo agente antes da liberação pelo ponto remoto. Exige uma ECS com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

DA_SKILL (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item DA_SKILL aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
A especialidade atualmente atribuída como a especialidade direta do agente. As chamadas diretas a agente são enfileiradas para essa especialidade. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item de estado.

DACALLS_FIRST (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item DACALLS_FIRST aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Indica se um agente com percentual alocado (PCNT) solicitou primeiro chamadas de agente direto. Os valores são: 1 = YES, 0=NO. Exige DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item de estado.

DEFLECTCALLS

Tabelas da base de dados

O item DEFLECTCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
Quantidade de chamadas defletidas para a rede através de BSR. Exige *DEFINITY* ECS R6 ou posterior.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas defletidas para a rede através de BSR. Exige a ECS R6 ou posterior.

Este é um item cumulativo.

DEQUECALLS

Tabelas da base de dados

O item DEQUEQUECALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas enfileiradas para este grupo/especialidade como um grupo/especialidade não principal, mas cujo tratamento foi registrado em outro grupo/especialidade (como atendida, abandonada, escoada, ocupada ou desconexão forçada). Exige vetorização para múltiplo enfileiramento ao grupo/especialidade em uma central Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

DEQUETIME

Tabelas da base de dados

O item DEQUETIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo em que DEQUECALLS esperaram na fila deste grupo/especialidade antes de serem removidas da fila. Exige vetorização para múltiplo enfileiramento ao grupo/especialidade em uma central Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

DESTINATION (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item DESTINATION (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O tipo de destino de chamada de saída para a chamada na qual o agente está ativo para qualquer grupo/especialidade. Os valores válidos podem ser PBX (chamada interna), OFF (chamada externa) ou conforme definido no Dicionário. Se o agente não está em uma chamada de saída, o valor fica em branco.

Este é um item de estado.

DIALED_NUM

Tabelas da base de dados

O item DIALED_NUM aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Número discado pelo chamador (até 24 dígitos). Este será o VDN para chamadas de entrada com vetorização, em branco para chamadas de entrada sem vetorização e dígitos discados para chamadas de saída.

DIGITS_DIALED

Tabelas da base de dados

O item DIGITS_DIALED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
Dígitos discados pelo agente para originar uma chamada. Os códigos de acesso ao tronco, o código de acesso aos recursos, os códigos de conta e autorização não são incluídos. Disponível nas centrais Genérico 3.

DIRECTION (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item DIRECTION aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Este é um item em tempo real.

Direção da chamada que está sendo atualmente tratada pelo agente para qualquer grupo/especialidade. Os valores válidos são em branco, IN, OUT (ENTRADA, SAÍDA) ou conforme definido no Dicionário. Se o agente não está em uma chamada, o valor fica em branco.

Este é um item de estado.

Tabelas de troncos
Este é um item em tempo real.

Direção da chamada atual do tronco (IN, OUT ou conforme definido no Dicionário). O valor ficará em branco (NULL) se o tronco estiver livre.

Este é um item de estado.

Tabelas de rastreamento de agentes
Direção da chamada que está sendo atualmente tratada pelo agente para qualquer grupo/especialidade. Os valores válidos são IN, OUT (ENTRADA, SAÍDA) ou conforme definido no Dicionário. Se o agente não está em uma chamada, o valor fica em branco (NULL).

DISCCALLS

Tabelas da base de dados

O item DISCCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Para Genérico 3 Versão 2 e versões mais recentes, inclui também o número de CALLSOFFERED desconectadas pela central ao esgotar o temporizador de desconexão do vetor.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos de troncos.
Com centrais Genérico 3 Versão 2 (anterior à carga 100), DISCCALLS é o número de INCALLS que receberam uma mensagem gravada de desconexão forçada pelo comando de “desconexão” do vetor, ouviram toda a mensagem gravada e então foram desconectadas pela central. Para centrais Genérico 3 Versão 2 e posteriores, este é o número de INCALLS desconectadas pela central através do comando de

“desconexão” do vetor. DISCCALLS inclui também as chamadas desconectadas pela central ao esgotar o temporizador de desconexão do vetor ou que chegaram ao fim do processamento em vetor sem terem sido enfileiradas. DISCCALLS inclui VDISCCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Com as centrais Genérico 3 Versão 2 e Genérico 3 posteriores e com a ECS, o número de INCALLS que executaram o comando de “desconexão” do vetor. Com centrais Genérico 3 Versão 2 e mais recentes (e com a ECS), DISCCALLS inclui também as chamadas desconectadas pela central ao esgotar o temporizador de desconexão do vetor ou que chegaram ao fim do processamento em vetor sem terem sido enfileiradas. DISCCALLS inclui VDISCCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Com centrais Genérico 3 Versão 2 e Genérico 3 mais recentes, DISCCALLS inclui também as chamadas desconectadas pela central ao esgotar o temporizador de desconexão do vetor ou que chegaram ao fim do processamento em vetor sem terem sido enfileiradas. DISCCALLS inclui VDISCCALLS.

Este é um item cumulativo.

DISCTIME

Tabelas da base de dados

O item DISCTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo gasto por todas as chamadas DISCCALLS na fila do grupo/especialidade. Para a central Genérico 3 Versão 2 e mais recentes (se a chamada for desconectada devido à expiração do temporizador de desconexão do vetor), este é o tempo até que o chamador seja desconectado pela central.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Tempo gasto por todas DISCCALLS neste VECTOR. O tempo até a desconexão do tronco após um comando de desconexão forçada para essas chamadas é registrado como DISCCALLS. Para centrais Genérico 3 Versão 2 e posteriores Genérico 3 e para ECS, este é o período de tempo até a desconexão do tronco, no caso em que o chamador desliga sem ouvir toda a mensagem gravada. Para a central Genérico 3 Versão 2 e mais recentes e para a ECS, este é o período de

tempo em que a chamada é desconectada quando o temporizador de desconexão do vetor ou o tempo até que o chamador seja desconectado pela central se esgote.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Tempo gasto por todas DISCCALLS neste VDN. O tempo até a desconexão do tronco após um comando de desconexão forçada para essas chamadas é registrado como DISCCALLS. Para centrais Genérico 3 Versão 2 e Genérico 3 mais recentes, se o chamador desligar durante a mensagem gravada de desconexão forçada, este é o tempo até o chamador desligar. Para centrais Genérico 3, este é o tempo até que a mensagem gravada termine e o chamador seja desconectado pela central.

Este é um item cumulativo.

DISPIVECTOR

Tabelas da base de dados

O item DISPIVECTOR aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Número do primeiro vetor associado com o tratamento de VDN (DISPVDN).

DISPOSITION

Tabelas da base de dados

O item DISPOSITION aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Representa o tratamento da chamada e indica se a chamada no segmento foi: 1= conectada (CONN, chamada não-DAC para um agente medido) 2= atendida (ANS, chamada a grupo/especialidade ou direta a agente atendida por um agente) 3= abandonada (ABAN) 4= de interfluxo (IFLOW) 5= ocupado forçado (FBUSY) 6= desconexão forçada (FDISC) 7= outro (OUTRO). Uma chamada conectada é uma chamada não-DAC para um agente medido para a qual o CMS recebe uma indicação de que a chamada foi conectada. Uma chamada atendida é uma chamada DAC ao grupo/especialidade, ou direta a agente, para a qual o CMS recebe uma indicação de que a chamada foi atendida por um agente e que não era um abandono fantasma. Uma chamada abandonada é qualquer chamada DAC na qual um chamador desliga antes de receber o atendimento por um agente e para a qual o CMS recebe notificação sobre o abandono pelo chamador. Os abandonos-

fantasma (PHANTOMABNS) são incluídos como chamadas abandonadas. Chamadas de interfluxo que saíram para um destino fora da central. Chamadas de ocupado forçado são aquelas registradas pelo CMS como BUSYCALLS para o grupo de troncos que as transportou. Essas chamadas podem ser chamadas VDN que receberam um sinal de ocupado forçado do comando de vetor ou, nas centrais ECS e Genérico 3, uma chamada ao grupo/especialidade para um grupo não controlado por vetor, que recebeu uma indicação de ocupado da central porque a fila do grupo estava cheia. Para as centrais Genérico 3 Versão 2, Genérico 3 e mais recentes, as chamadas de desconexão forçada são chamadas VDN desconectadas pela central devido à execução de um comando de vetor de desconexão. Para as centrais ECS, Genérico 3 Versão 2 e Genérico 3 posteriores, as chamadas de desconexão incluem também as chamadas desconectadas devido ao temporizador do vetor de desconexão ou porque chegaram ao fim do processamento no vetor sem terem sido colocadas na fila. Inclui-se em Outras Chamadas quaisquer outras chamadas que não se enquadram nas categorias de atendidas ou abandonadas. Consulte as definições de tabelas individuais de OTHERCALLS.

DISPPRIORITY

Tabelas da base de dados

O item DISPPRIORITY aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas

Prioridade dada à chamada em seu tratamento neste segmento. As prioridades podem ser 1=NÃO ou 2=SIM (sem vetorização) ou 3=BAIXA, 4=MÉDIA, 5=ALTA ou 6=MÁXIMA (com vetorização). Se a chamada nunca for enfileirada ao grupo/especialidade, a prioridade não será estabelecida. Para as centrais ECS e Genérico 3 com vetorização, as chamadas direcionadas aos grupos/especialidades usando os comandos “Rota a Número” ou “grupo/especialidade com secretária eletrônica” e as chamadas diretamente roteadas aos grupos/especialidades sem passar por um vetor terão prioridade MÉDIA (nenhuma prioridade) ou Superior (prioridade), dependendo da classe de restrição do originador da chamada (agente, ramal, grupo de troncos ou VDN).

DISPSKLEVEL

Tabelas da base de dados

O item DISPSKLEVEL aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
O nível de especialidade (1 a 16) associado com a especialidade para a qual o agente atendeu a chamada ou, para chamadas que abandonaram enquanto estavam tocando ou a fila direta a agente, com o agente a partir do qual a chamada foi abandonada.

DISPSPLIT

Tabelas da base de dados

O item DISPSPLIT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Número do grupo/especialidade associado com a chamada em seu tratamento neste segmento. Chamadas que não foram enfileiradas em um grupo ou especialidade no momento do tratamento terão DISPSPLIT definida como nula. Chamadas enfileiradas em um grupo/especialidade não-medido no momento do tratamento terão DISPSPLIT definida como zero.

DISPTIME

Tabelas da base de dados

O item DISPTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Tempo de espera (em vetor, na fila de espera e tocando) até o tratamento ser registrado em DISPOSITION para o segmento. Para chamadas ao ramal, feitas diretamente a agentes (não através de um VDN), este item sempre será zero.

DISPVDN

Tabelas da base de dados

O item DISPVDN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Número do VDN associado com a chamada em seu tratamento neste segmento. DISPVDN será em branco para as chamadas não associadas a um VDN em seu tratamento.

DURATION (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item DURATION aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Este é um item em tempo real.

Duração do WORKMODE atual e DIRECTION para este GRUPO (por exemplo, tempo no atual AGSTATE para este GRUPO). Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para PAUSA-SAI e voltar a PAUSA, DURATION será reinicializado com cada uma dessas alterações.

Este é um item de estado.

Tabelas de troncos
Este é um item em tempo real.

Tempo atual em que o tronco está no estado TKSTATE.

Este é um item de estado.

Tabelas de rastreamento de agentes
Duração do WORKMODE atual e DIRECTION para este grupo (por exemplo, tempo no atual AGSTATE para este grupo).

Tabelas de registro de chamadas
Tempo total que o tronco esteve em uso. Este é o tempo global de retenção do tronco desde o início do segmento até que o chamador seja desconectado. Para o primeiro segmento de uma chamada, será o tempo de retenção do tronco para o chamador para toda a chamada (de tomado até livre). Com uma transferência, o tronco original permanece associado aos dois segmentos até o término da chamada.

Tabela de exceções de coleta de dados
Tempo no qual a coleta de dados estava desligada.

Este é um item cumulativo.

EQLOC

Tabelas da base de dados

O item EQLOC foi modificado no R3V8 CMS para ter somente oito caracteres. Ele tem nove caracteres nas edições anteriores do CMS. O item da base de dados EQLOC aparece nas seguintes tabelas:

Tabelas de troncos
Este é um item de índice.

O local físico do equipamento (número do tronco) para o qual os dados foram coletados.

Este é um item administrativo.

Tabelas de registro de chamadas
Local de equipamento físico (número de tronco) para o qual foram coletados os dados ou para o qual ocorreu a exceção. Este valor ficará em branco se o tronco não for medido.

Tabela de exceções de grupo de troncos
Local de equipamento físico (número de tronco) para o qual foram coletados os dados ou para o qual ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas
Local de equipamento físico (número de tronco) para o qual foram coletados os dados ou para o qual ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

EVENT1-9

Tabelas da base de dados

O item EVENT1-9 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Número de vezes que cada botão de função (contagem de incidências) de evento (botões de função 1 a 9) foi pressionado por agentes em chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agente ou em pós-atendimento associado a chamadas DAC para este grupo/especialidade. Disponível com as centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Número de vezes que cada botão de função de evento (contagem de incidências) (1 a 9) foi pressionado estando um agente estava numa chamada DAC ou em pós-atendimento relacionado à chamada. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de registro de chamadas
Número de vezes que cada botão (contagem de incidências) de evento (botões 1 a 9) foi pressionado para este segmento de chamada. Disponível com as centrais ECS e Genérico 3.

EVENT_TIME

Tabelas da base de dados

O item EVENT_TIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
Hora do dia (hora, minuto e segundo) que o WORKMODE ou DIRECTION mudou.

EWTHIGH (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item EWTHIGH (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo de espera estimado calculado pela central para as chamadas enfileiradas em alta prioridade para este grupo/especialidade. O tempo de espera estimado (TEE) é uma estimativa de quanto tempo um chamador irá esperar na fila em ALTA prioridade até ser atendido. O tempo gasto tocando no agente não é incluído nesta estimativa. Não se deve esperar que TEE e ASA sejam correspondentes. ASA dá uma perspectiva histórica, enquanto que TEE se altera continuamente para corresponder às condições atuais, tais como comprimento da fila e alterações de designação. Disponível com as centrais Genérico 3 Versão 4 para aprimoramentos de Vetorização.

Este é um item de estado.

EWTLOW (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item EWTLOW (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo de espera estimado calculado pela central para as chamadas enfileiradas em baixa prioridade para este grupo/especialidade. O tempo de espera estimado é uma estimativa de quanto tempo um chamador irá esperar na fila em BAIXA prioridade até ser atendido. O tempo gasto tocando no agente não é incluído nesta estimativa. Não se deve esperar que TEE e ASA sejam correspondentes. ASA dá uma perspectiva histórica, enquanto que TEE se altera continuamente para corresponder

às condições atuais, tais como comprimento da fila e alterações de designação. Disponível com as centrais Genérico 3 Versão 4 para aprimoramentos de Vetorização.

Este é um item de estado.

EWTMEDIUM (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item EWTMEDIUM (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo de espera estimado calculado pela central para as chamadas enfileiradas em prioridade média para este grupo/especialidade. O tempo de espera estimado é uma estimativa de quanto tempo um chamador irá esperar na fila em MÉDIA prioridade até ser atendido. O tempo gasto tocando no agente não é incluído nesta estimativa. Não se deve esperar que TEE e ASA sejam correspondentes. ASA dá uma perspectiva histórica, enquanto que TEE se altera continuamente para corresponder às condições atuais, tais como comprimento da fila e alterações de designação. Disponível com as centrais Genérico 3 Versão 4 para aprimoramentos de Vetorização.

Este é um item de estado.

EWTTOP (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item EWTTOP (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo de espera estimado calculado pela central para as chamadas enfileiradas em prioridade máxima para este grupo/especialidade. O tempo de espera estimado é uma estimativa de quanto tempo um chamador irá esperar na fila em MÁXIMA prioridade até ser atendido. O tempo gasto tocando no agente não é incluído nesta estimativa. Não se deve esperar que TEE e ASA sejam correspondentes. ASA dá uma perspectiva histórica, enquanto que TEE se altera continuamente para corresponder às condições atuais, tais como comprimento da fila e alterações de designação. Disponível com as centrais Genérico 3 Versão 4 para aprimoramentos de Vetorização.

Este é um item de estado.

EXT_CALL_ ORIG

Tabelas da base de dados

O item EXT_CALL_ORIG aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
O agente originou uma chamada externa (fora da central). Disponível nas centrais Genérico 3.

EXTENSION

Tabelas da base de dados

O item EXTENSION (Ramal) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O número do ramal para o qual os dados foram coletados.

Este é um item administrativo.

Tabelas de troncos
Este é um item em tempo real.

Ramal ao qual este tronco está atualmente enfileirado, tocando ou conectado.

Este é um item de estado.

RAMAL

Tabelas da base de dados

O item EXTN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de login/logout de agentes
Número do ramal da estação em que o agente está em serviço.

EXTYPE

Tabelas da base de dados

O item EXTYPE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabela de exceções de agente
O tipo de exceção que ocorreu:

Valor = Tipo

1 = Tempo Livre

2 = Tempo em chamada DAC de entrada (mín)

3 = Tempo em chamada DAC de entrada (máx)

4 = Tempo em pós-atendimento

5 = Tempo em chamada POS_AT de saída

6 = Tempo em chamada POS_AT de entrada

7 = Tempo em PAUSA

8 = Tempo em chamada PAUSA de saída

9 = Tempo em chamada PAUSA de entrada

10 = Quantidade de chamadas POS_AT de saída/agente

11 = Quantidade de chamadas POS_AT de entrada/agente

12 = Quantidade de chamadas PAUSA de saída/agente

13 = Quantidade de chamadas PAUSA de entrada/agente

14 = Identificação de login

15 = Tempo que a chamada DAC passou em retenção *

16 = Número de chamadas DAC colocadas em retenção*

17 = Número de chamadas DAC abandonadas em retenção*

18 = Tempo em chamada DAC de saída (mín)

19 = Tempo em chamada DAC de saída (máx)

20 = Quantidade de chamadas transferidas**

21 = Tempo em chamada POS_AT externa de saída

22 = Tempo em chamada PAUSA externa de saída

23 = Tempo em chamada direta a agente

24 = Número de chamadas de saída externas em POS_AT/agente **

25 = Número de chamadas de saída externas em PAUSA/agente **

26 = Tempo tocando de uma chamada DAC**

27 = Múltiplos logins no mesmo ramal

28 = Chamada tocando automaticamente redirecionada do agente

29 = Agente efetuou logout com chamadas ativas/retidas

30 = Número de chamadas na fila direta a agente

31 = Tempo que a chamada, direta a agente, esperou na fila

32 = Número de chamadas, diretas a agente, abandonadas da fila

34 = Número de chamadas, diretas a agente, escoadas da fila

38 = Quantidade de chamadas transferidas

48 = Tentativa de logout sem código de motivo válido

49 = Não foi possível efetuar login

59 = Tentativa de PAUSA sem código de motivo válido

60 = Tempo em PAUSA com código de motivo 0 (padrão)

61 = Tempo em PAUSA com código de motivo 1

62 = Tempo em PAUSA com código de motivo 2

63 = Tempo em PAUSA com código de motivo 3

64 = Tempo em PAUSA com código de motivo 4

65 = Tempo em PAUSA com código de motivo 5

66 = Tempo em PAUSA com código de motivo 6

67 = Tempo em PAUSA com código de motivo 7

68 = Tempo em PAUSA com código de motivo 8

69 = Tempo em PAUSA com código de motivo 9

98 = Agente negou login a algumas especialidades

99 = Código de atividade de chamada inválido

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo/especialidade
O tipo de exceção que ocorreu:

Valor = Tipo

30 = Quantidade de chamadas em espera

31 = Tempo que a chamada esperou na fila

32 = Quantidade de chamadas abandonadas

33 = Quantidade de chamadas de intrafluxo de entrada

34 = Quantidade de chamadas de intrafluxo de saída

35 = Quantidade de chamadas de intrafluxo de saída

36 = Número de chamadas oferecidas estando a fila de espera cheia**

37 = Número de chamadas tratadas como backup

38 = Quantidade de chamadas transferidas**

39 = Velocidade média de atendimento (segundos)

40 = Velocidade média de atendimento rolling (segundos)

41 = Tempo de espera estimado (prioridade máxima)

42 = Tempo de espera estimado (prioridade alta)

43 = Tempo de espera estimado (prioridade média)

44 = Tempo de espera estimado (prioridade baixa)

Tabela de exceções de grupo de troncos
O tipo de exceção que ocorreu:

Valor = Tipo

50 = Tempo de utilização do tronco (mín)

51 = Tempo de utilização do tronco (máx)

52 = Quantidade de troncos em uso

53 = Tempo de qualquer tronco ocupado em manutenção

54 = Quantidade de troncos ocupados em manutenção

55 = Duração do tempo de todos os troncos ocupados

56 = Quantidade de falhas de tronco no grupo

57 = Quantidade de falhas em um único tronco

58 = Problema de áudio em um tronco

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de VDN
O tipo de exceção que ocorreu:

Valor = Tipo

2 = Tempo no agente (mín)

3 = Tempo no agente (máx)

30 = Quantidade de chamadas em uma fila de espera de grupo DAC

32 = Quantidade de chamadas abandonadas estando em vetor

33 = Quantidade de chamadas que entraram no VDN

34 = Quantidade de chamadas que saíram do VDN

35 = Quantidade de chamadas de interfluxo de saída do VDN

37 = Número de chamadas tratadas pelo grupo de backup

71 = Tempo em vetor (máx)

72 = Quantidade de chamadas ocupado forçado

73 = Quantidade de chamadas desconectadas

74 = Número de tentativas ineficazes ao tentar consultas

75 = Roteamento adjunto

76 = Velocidade média de atendimento rolling

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de vetor
O tipo de exceção que ocorreu:

Valor = Tipo

30 = Quantidade de chamadas em uma fila de espera de grupo/especialidade DAC

32 = Quantidade de chamadas abandonadas estando em vetor

72 = Quantidade de chamadas ocupado forçado

73 = Quantidade de chamadas desconectadas

74 = Número de tentativas ineficazes ao tentar interfluxos com consulta

75 = Número de tentativas ineficazes ao tentar roteamento por adjunto

80 = Tempo em vetor (mín)

81 = Tempo em vetor (máx)

Este é um item cumulativo.

FAGINRING (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item FAGINRING aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes flexíveis (0 a 999) com essa especialidade de chamada DAC tocando. Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

FAVAILABLE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item FAVAILABLE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes flexíveis disponíveis (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

FAILURES

Tabelas da base de dados

O item FAILURES (Falhas) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos
Número de falhas de tronco para este TKGRP. Nenhum horário ou chamada é registrado em qualquer das tabelas do CMS. As falhas de

tronco podem ser devido a problemas de hardware no tronco, tipos incompatíveis de tronco em qualquer ponta da chamada ou devido a erros internos da central (como erros no processamento de chamadas ou nas translações de vetorização). Este item não inclui as chamadas com tempos curtos de retenção. O item FAILURES (Falhas) da base de dados não é preenchido para as centrais Genérico 3 porque os troncos que apresentam falha são automaticamente colocados no estado ocupado em manutenção.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Número de falhas de tronco para este tronco. Nenhum tempo ou chamada é registrado em qualquer das tabelas do CMS. As falhas de tronco podem ser devido a problemas de hardware no tronco, tipos incompatíveis de tronco em qualquer ponta da chamada ou devido a erros internos da central (como erros no processamento de chamadas ou nas translações de vetorização). Este item não inclui as chamadas com tempos curtos de retenção. O item FAILURES (Falhas) da base de dados não é preenchido para as centrais Genérico 3 porque os troncos que apresentam falha são automaticamente colocados no estado ocupado em manutenção.

Este é um item cumulativo.

FCALLS

Tabelas da base de dados

O item FCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de relatório de dia atual
Número de chamadas de previsão transportadas.

FINACW (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item FINACW aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes em POS_AT para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

FINAUX

Tabelas da base de dados

O item FINAUX aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes em PAUSA para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

FIRSTVDN

Tabelas da base de dados

O item FIRSTVDN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Número do primeiro VDN associado com o segmento de chamada. Será em branco para chamadas não associadas com um VDN.

FIRSTVECTOR

Tabelas da base de dados

O item FIRSTVECTOR aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Número do primeiro vetor associado com o primeiro VDN para este segmento de chamada. Será em branco se nenhum vetor for envolvido.

FMETHOD

Tabelas da base de dados

O item FMETHOD aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de configuração de dia atual
Tipo de tendência a ser utilizada para a previsão. Os valores são 0 = nenhuma, 1 = sazonal, 2 = tendência atual.

FONACD (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item FONACD aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes flexíveis em chamadas DAC para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

FOTHER (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item FOTHER aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes flexíveis em OUTRO para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

FSTAFFED (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item FSTAFFED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Número de agentes em Serviço para essa especialidade, mas não Agentes superiores nem da reserva (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

GNAGINRING (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNAGINRING aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes de maior necessidade conectados no grupo/especialidade em chamadas DAC.

Este é um item em tempo real.

GNAVAILABLE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNAVAILABLE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes de maior necessidade conectados no grupo/especialidade livres no grupo/especialidade.

Este é um item em tempo real.

GNINACW (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNINACW aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes de maior necessidade conectados no grupo/especialidade em pós-atendimento (POS_AT) associado a chamadas CAD ao grupo/especialidade. Inclui os agentes em chamadas POS_AT_ENT/POS_AT_SAI, assim como os agentes que estão em pós-atendimento não associado a uma chamada DAC. Disponível em ECS R6 e posteriores.

Este é um item em tempo real.

GNINAUX (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNINAUX aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores conectados no grupo/especialidade em chamadas DAC de entrada e de saída para o grupo/especialidade. Disponível em ECS R6 e posteriores.

Este é um item em tempo real.

GNINAUX0 (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNINAUX0 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

Quantidade atual de POSIÇÕES de maior necessidade que estão em PAUSA com código de motivo 0 (zero) para todos os grupos/especialidades, incluindo agentes de maior necessidade em chamadas PAUSA-ENT/PAUSA-SAI. Para ECS com EAS e centrais ECS posteriores, o código de motivo 0 (zero) é para modo PAUSA do “sistema” quando os códigos de motivo estão ativos. Para centrais sem EAS e versões anteriores à ECS, GNINAUX0 será o mesmo que GNINAUX.

Este é um item de estado.

GNINAUX1-9 (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TI_GNINAUX1-9 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

Quantidade atual de POSIÇÕES de maior necessidade que estão em PAUSA com código de motivo 1-9 para todos os grupos/especialidades, incluindo agentes de maior necessidade em chamadas PAUSA-ENT/PAUSA-SAI. Disponível na ECS e posteriores.

Este é um item em tempo real.

GNONACD (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNONACD aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

A quantidade atual de POSIÇÕES de maior necessidade em chamadas DAC de entrada e de saída para este grupo/especialidade.

Este é um item em tempo real.

GNONACDAUX-OUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNONACDAUXOUT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

Quantidade atual de POSIÇÕES de maior necessidade em chamadas PAUSA-SAI com uma chamada DAC em retenção para este grupo/especialidade. Para agentes de maior necessidade em múltiplas especialidades com múltiplo atendimento, a última chamada que o agente colocou em retenção foi para esta especialidade. Disponível para as centrais Genérico 3.

Este é um item em tempo real.

GNONACDOUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNONACDOUT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

Quantidade atual de POSIÇÕES de maior necessidade em chamadas de saída realizadas por um adjunto para este grupo/especialidade. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item em tempo real.

GNONACWIN (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNONACWIN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

Quantidade atual de POSIÇÕES de maior necessidade em POS_AT para este grupo/especialidade e em chamadas de entrada de ramal. Estes agentes de maior necessidade também aparecem em INACW. GNONACWIN inclui os agentes que recebem chamadas a ramal de POS_AT associadas a chamadas DAC ao grupo/especialidade e de POS_AT não relacionadas a uma chamada DAC.

Este é um item em tempo real.

GNONACWOUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNONACWOUT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

Quantidade atual de POSIÇÕES de maior necessidade em POS_AT para este grupo/especialidade e em chamadas de saída de ramal. Estes agentes também aparecem em INACW. GNONACWOUT inclui os agentes que realizam chamadas a ramal de POS_AT associado com chamadas DAC ao grupo/especialidade e de POS_AT não relacionado a uma chamada DAC.

Este é um item em tempo real.

GNONAUXIN (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNONAUXIN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

Quantidade atual de POSIÇÕES de maior necessidade que estão em modo de trabalho PAUSA ou LIVRE ou, para as centrais Genérico 3, incluindo agentes de maior necessidade em chamada DAC ou PAUSA-

ENT/PAUSA-SAI em retenção e em chamadas de entrada de ramal, onde GRUPO é o OLDEST_LOGON (login mais antigo).

Este é um item em tempo real.

GNONAUXOUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNONAUXOUT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

Quantidade atual de POSIÇÕES de maior necessidade em modo de trabalho PAUSA ou LIVRE ou, para as centrais Genérico 3, incluindo agentes em uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI atribuída a este grupo/especialidade em retenção e em chamadas de saída de ramal.

Este é um item em tempo real.

GNDA_INACW (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNDA_INACW aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

Quantidade atual de POSIÇÕES de maior necessidade em pós-atendimento associado a chamadas diretas a agente. Inclui os agentes de maior necessidade em chamadas POS_AT-ENT/POS_AT-SAI. GNDA_INACW é um subconjunto de GNOTHER. Nota: O número total de agentes em pós-atendimento = GNINACW + GNDA_INACW. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item em tempo real.

GNDA_ONACW (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNDA_ONACW aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

A quantidade atual de POSIÇÕES de maior necessidade em chamadas DAC diretas a agente. GNDA_ONACW é um subconjunto de GNOTHER. Nota: Número total de agentes no grupo/especialidade e em chamadas DAC diretas a agente = GNONACD + GNDA_ONACD. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item em tempo real.

GNOTHER (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNOTHER aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades

Quantidade de agentes de maior necessidade que estão realizando outro trabalho. Disponível em ECS R6 e posteriores.

Para G3 ECS com EAS, em Operação Automática ou Manual, o agente está fazendo outro trabalho:

- o agente colocou uma chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação posterior
- o agente está em uma chamada direta a agente ou em POS_AT para uma chamada direta a agente
- o agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso
- uma chamada a ramal ou chamada DAC direta a agente está tocando sem qualquer outra atividade
- os agentes conectados em múltiplos grupos/especialidades e realizando trabalho para um grupo/especialidade diferente deste grupo (em uma chamada DAC ou em POS_AT).

Com múltiplo tratamento de chamadas, o agente fica disponível para outros tratamentos e grupos/especialidades. O agente exibe GNOTHER

depois que o enlace à central aparece e imediatamente após efetuar login antes do CMS ser notificado do estado de trabalho do agente.

Este é um item em tempo real.

GNSKILL (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNSKILL aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Para a preferência de atendimento de maior necessidade, primeira administrada por agente, mais alto nível, especialidade medida, onde a especialidade nível 1 é a mais alta e a especialidade nível 16 é a mais baixa.

Este é um item de estado.

GNSTAFFED (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item GNSTAFFED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade atual de agentes de maior necessidade em serviço no GRUPO. Disponível em ECS R6 e posteriores.

Este é um item em tempo real.

GOTOCALLS

Tabelas da base de dados

O item GOTOCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
Quantidade de OUTFLOWCALLS redirecionadas para outro vetor por meio do comando “VETOR GOTO”. Disponível nas centrais Genérico 3 e na ECS *DEFINITY*.

Este é um item cumulativo.

GOTOTIME

Tabelas da base de dados

O item GOTOTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
Tempo gasto em vetor por todas GOTOCALLS antes de serem redirecionadas para outro vetor. Disponível nas centrais Genérico 3 e na ECS *DEFINITY*.

Este é um item cumulativo.

HDATE1-4

Tabelas da base de dados

Os itens HDATE1-4 aparecem nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de configuração de dia atual
Data do primeiro (HDATE1), segundo (HDATE2), terceiro (HDATE3) e quarto (HDATE4) dias de dados históricos a serem utilizados.

HELD

Tabelas da base de dados

O item HELD aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Número total de vezes que esta chamada foi colocada em retenção pelo agente que atendeu neste segmento. Com as chamadas entre agentes, esta contagem é incrementada para o agente que coloca a chamada em retenção, mas não para o agente chamador. (Para as centrais ECS e Genérico 3, aplica-se a todas as chamadas que o agente colocou em retenção).

HIGHCALLS

Tabelas da base de dados

O item HIGHCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ACDCALLS com alta prioridade atendidas por agentes neste grupo/especialidade (por exemplo, chamadas atendidas enfileiradas para o grupo/especialidade com alta prioridade por um comando de vetor “colocar na fila de espera principal” ou “verificar backup”). Para centrais Genérico 3 com o recurso de vetorização, inclui

chamadas enfileiradas para um grupo/especialidade com prioridade utilizando os comandos de vetores “Rota a Número” ou “grupo/especialidade com secretária eletrônica” e chamadas enfileiradas diretamente para um grupo/especialidade com prioridade. (A prioridade nestes casos é determinada pela classe de restrições do originador, que é um agente, um ramal, um grupo de troncos ou um VDN.) Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso Vetorização.

Este é um item cumulativo.

HOLDABN

Tabelas da base de dados

O item HOLDABN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Se esta chamada abandonou ou não a retenção neste segmento. Os valores válidos para HOLDABN são 0=NÃO, 1=SIM. Para as centrais Genérico 3 e ECS, aplica-se a todas as chamadas que o agente colocou em retenção.

HOLDABN-CALLS

Tabelas da base de dados

O item HOLDABNCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Número de vezes que os chamadores de chamadas DAC ao grupo/especialidade abandonaram a chamada enquanto em retenção. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Número de vezes que os chamadores abandonaram a retenção. Para as centrais Genérico 3, HOLDABNCALLS aplica-se a todas as chamadas que o agente colocou em retenção.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Número de vezes que os chamadores abandonaram a retenção. Para as centrais Genérico 3 e ECS, HOLDABNCALLS aplica-se a todas as chamadas que o agente colocou em retenção.

Este é um item cumulativo.

HOLDACD-CALLS

Tabelas da base de dados

O item HOLDACDCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agente colocadas em retenção pelo menos uma vez.

Este é um item cumulativo.

HOLDACDTIME

Tabelas da base de dados

O item HOLDACDTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O tempo gasto em retenção por chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente no terminal de voz do agente. Inclui o tempo em chamadas PAUSA-ENT ou PAUSA-SAI com chamadas DAC em retenção.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
O tempo gasto em retenção por chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agente.

Este é um item cumulativo.

HOLDCALLS

Tabelas da base de dados

O item HOLDCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade colocadas em retenção pelo menos uma vez. Disponível nas centrais Genérico 3. HOLDCALLS inclui HOLDABNCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas colocadas em retenção pelo menos uma vez. HOLDCALLS inclui HOLDABNCALLS. Para as centrais Genérico 3,

HOLDCALLS aplica-se a todas as chamadas que o agente colocou em retenção. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas colocadas em retenção pelo menos uma vez. HOLDCALLS também inclui HOLDABNCALLS e HOLDACDCALLS. Para as centrais ECS e Genérico 3, HOLDCALLS aplica-se a todas as chamadas que o agente colocou em retenção.

Este é um item cumulativo.

HOLDTIME

Tabelas da base de dados

O item HOLDTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo gasto em retenção por chamadores em chamadas DAC ao grupo/especialidade. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
O tempo gasto por chamadores em retenção. Para centrais Genérico 3 HOLDTIME é o tempo gasto por chamadores de DAC de grupo/especialidade em retenção. HOLDTIME inclui HOLDACDTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
O tempo gasto por chamadores em retenção. HOLDTIME inclui HOLDACDTIME. Para as centrais ECS e Genérico 3, HOLDTIME aplica-se a todas as chamadas que o agente colocou em retenção.

Este é um item cumulativo.

I_ACDAUXIN-TIME

Tabelas da base de dados

O item I_ACDAUXINTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo durante o intervalo de coleta em que as POSIÇÕES estavam conversando em chamadas PAUSA-ENT com uma chamada DAC ao

grupo/especialidade em retenção, onde GRUPO é o OLDEST_LOGON (login mais antigo). Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta gasto pelo agente conversando em chamadas PAUSA-ENT com pelo menos uma chamada DAC ao grupo/especialidade ou direta a agente em retenção. Para agentes, em múltiplos grupos/especialidades, este tempo é registrado no registro de GRUPO que tiver o OLDEST_LOGON (o logon mais antigo). Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

I_ACDAUX_ OUTTIME

Tabelas da base de dados

O item I_ACDAUX_OUTTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo durante o intervalo de coleta gasto por POSIÇÕES em discagem e conversação de chamadas PAUSA-SAI com uma chamada DAC ao grupo/especialidade para este grupo/especialidade em retenção. Nota: Em um ambiente de múltiplos atendimentos com agentes em múltiplas especialidades, a chamada DAC para esta especialidade deve ter sido a última chamada DAC colocada em retenção antes do agente ter realizado a chamada PAUSA-SAI. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta gasto pelo agente em discagem ou conversação em chamadas PAUSA-SAI com pelo menos uma chamada DAC ao grupo/especialidade ou direta a agente para este grupo/especialidade com a chamada em retenção. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

I_ACDOTHER-TIME

Tabelas da base de dados

O item I_ACDOTHERTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo durante o intervalo de coleta gasto por POSIÇÕES no estado OUTRO (discando uma chamada de saída numa central Genérico 3, com uma chamada a ramal tocando numa central Genérico 3 ou com chamadas em retenção e com nenhum outro estado selecionado) com uma chamada DAC ao grupo/especialidade em retenção. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta gasto pelo agente no estado OUTRO (discando uma chamada de saída, com uma chamada pessoal tocando [centrais Genérico 3], ou com chamadas em retenção e com nenhum outro estado selecionado) com pelo menos uma chamada DAC ao grupo/especialidade ou direta a agente em retenção. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

I_ACDTIME

Tabelas da base de dados

O item I_ACDTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo durante o intervalo de coleta em que as POSIÇÕES estavam em chamadas DAC ao grupo/especialidade. Inclui o tempo gasto em O_ACDCALLS assim como em ACDCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava conversando em chamadas DAC para o GRUPO ou o tempo gasto por chamadas DAC em retenção. I_ACDTIME inclui O_ACDCALLS, mas não inclui HOLDTIME.

Este é um item cumulativo.

I_ACWINTIME

Tabelas da base de dados

O item I_ACWINTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo durante o intervalo de coleta em que as POSIÇÕES estavam em POST_AT para este grupo/especialidade, seja relacionado a uma chamada DAC ao grupo/especialidade ou não relacionado a uma chamada e em chamadas de entrada a ramal. Não inclui o tempo gasto em retenção por chamadas de entrada a ramal. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava em POS_AT e em chamadas de entrada a ramal. I_ACWINTIME inclui POS_AT para chamadas DAC ao grupo/especialidade e POS_AT não relacionado com uma chamada, mas não inclui o tempo gasto em retenção por chamadas POS_AT de entrada.

Este é um item cumulativo.

I_ACWOUTTIME

Tabelas da base de dados

O item I_ACWOUTTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo durante o intervalo de coleta em que as POSIÇÕES estavam em POST_AT para este grupo/especialidade, seja relacionado a esta chamada DAC ao grupo/especialidade ou não relacionado a uma chamada e em chamadas de saída a ramal. Não inclui o tempo gasto em retenção por chamadas de saída do ramal. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava em POS_AT e em chamadas de saída a ramal. I_ACWOUTTIME inclui POS_AT para chamadas DAC ao grupo/especialidade e POS_AT não relacionado com uma chamada, mas não inclui o tempo gasto em retenção por chamadas POS_AT_SAI.

Este é um item cumulativo.

I_ACWTIME

Tabelas da base de dados

O item I_ACWTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava em POST_AT. Inclui POS_AT para chamadas DAC ao grupo/especialidade e POS_AT não relacionado a uma chamada. Nota: I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME incluem o tempo em POS_AT para chamadas diretas a agente, mas I_ACWTIME não inclui este tempo. Portanto, a soma de I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME pode ser maior que I_ACWTIME. I_ACWTIME inclui I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo durante o intervalo de coleta em que POSIÇÕES estavam em POS_AT para o grupo/especialidade, seja relacionado a uma chamada DAC ao grupo/especialidade ou não relacionado a uma chamada. Este I_ACWTIME inclui I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME.

Este é um item cumulativo.

I_ARRIVED

Tabelas da base de dados

O item I_ARRIVED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas que alcançaram este VDN durante este intervalo.

Este é um item cumulativo.

I_AUXINTIME

Tabelas da base de dados

O item I_AUXINTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava em modo de trabalho PAUSA, LIVRE ou, para as centrais Genérico 3, incluindo o tempo de uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI em retenção e em chamadas de entrada a ramal e GRUPO foi OLDEST_LOGON (login mais antigo). I_AUXINTIME inclui I_ACDAUXINTIME, mas não inclui o tempo gasto pelas chamadas em retenção, que inclui o tempo

gasto em retenção, a menos que o agente faça uma chamada pessoal de saída com uma chamada PAUSA-ENT em retenção.

Tabelas de Grupos/Especialidades

Tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava em modo de trabalho PAUSA, LIVRE ou, para as centrais Genérico 3, incluindo o tempo quando uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI está em retenção e em chamadas de saída a ramal. I_AUXINTIME inclui I_ACDAUXINTIME, mas não inclui o tempo gasto em retenção por chamadas de entrada a ramal.

Este é um item cumulativo.

I_AUXOUTTIME

Tabelas da base de dados

O item I_AUXOUTTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente

Tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava em modo de trabalho PAUSA, LIVRE ou, para as centrais Genérico 3, incluindo o tempo quando uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI está em retenção e em chamadas de saída a ramal. Nos casos onde o agente estava em modo de trabalho PAUSA, LIVRE ou tinha uma chamada PAUSA-ENT/PAUSA-SAI em retenção, o tempo em PAUSA-SAI e as chamadas são registrados para o GRUPO que é o OLDEST_LOGON. Nos casos onde o agente tinha uma chamada DAC em retenção, GRUPO é o grupo ou especialidade associado com a última chamada DAC colocada em retenção. I_AUXOUTTIME inclui I_ACDAUX_OUTTIME, mas não inclui o tempo gasto pelas chamadas em retenção.

Tabelas de Grupos/Especialidades

Tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava em modo de trabalho PAUSA, LIVRE ou, para as centrais Genérico 3, incluindo o tempo quando uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI está em retenção e em chamadas de saída a ramal. Nos casos onde o agente estava em modo de trabalho PAUSA, LIVRE ou tinha uma chamada PAUSA-ENT/PAUSA-SAI em retenção. Não inclui o tempo gasto em retenção por chamadas de saída do ramal.

Este é um item cumulativo.

I_AUXTIME

Tabelas da base de dados

O item I_AUXTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de Grupos/Especialidades
O tempo, durante o intervalo de coleta, em que as POSIÇÕES estavam em PAUSA neste grupo/especialidade. I_AUXTIME = I_AUXTIME0 + I_AUXTIME1 + I_AUXTIME2 + I_AUXTIME3 + I_AUXTIME4 + I_AUXTIME5 + I_AUXTIME6 + I_AUXTIME7 + I_AUXTIME8 + I_AUXTIME9 I_AUXTIME inclui I_AUXTIME0, I_AUXTIME1-9, I_AUXINTIME, I_AUXOUTTIME e I_TAUXTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo gasto pelo agente em modo de trabalho PAUSA no GRUPO. Quando um agente está em modo PAUSA em múltiplos grupos/especialidades, este tempo é registrado em cada grupo ou especialidade no qual o agente está em PAUSA. I_AUXTIME inclui I_AUXINTIME e I_AUXOUTTIME.

Este é um item cumulativo.

I_AUXTIME0

Tabelas da base de dados

O item I_AUXTIME0 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo, durante o intervalo de coleta, em que as POSIÇÕES estavam em PAUSA para o código de motivo 0 neste grupo/especialidade. Inclui o tempo em chamadas do ramal deste modo de trabalho PAUSA. Para centrais com códigos de motivo PAUSA ativos, isto representa o tempo gasto por agentes em PAUSA do “sistema”. Para centrais sem códigos de motivo PAUSA ativos, I_AUXTIME0 é igual a I_AUXTIME.

Este é um item cumulativo.

I_AUXTIME1-9

Tabelas da base de dados

O item I_AUXTIME1-9 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo, durante o intervalo de coleta, em que as POSIÇÕES estavam em PAUSA para cada código de motivo 1-9 nesta especialidade. Isto inclui o tempo em chamadas do ramal a partir de cada estado PAUSA. Disponível para centrais Genérico 3 Versão 5 e Genérico 3 posteriores com EAS.

Este é um item cumulativo.

I_AVAILTIME

Tabelas da base de dados

O item I_AVAILTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo, durante o intervalo de coleta, em que as POSIÇÕES estavam livres para chamadas deste grupo/especialidade. I_AVAILTIME inclui I_TAVAILTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava livre para chamadas DAC neste grupo/especialidade.

Este é um item cumulativo.

I_DA_ACDTIME

Tabelas da base de dados

O item I_DA_ACDTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo durante o intervalo de coleta gasto pelo agente conversando em chamadas DAC diretas a agente enfileiradas por intermédio deste grupo/especialidade. I_DA_ACDTIME é um subconjunto de I_OTHERTIME. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta gasto pelo agente conversando em chamadas diretas a agente. Não inclui HOLDTIME. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

I_DA_ACWTIME

Tabelas da base de dados

O item I_DA_ACWTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo gasto por POSIÇÕES em POS_AT para chamadas DAC diretas a agente enfileiradas por intermédio deste grupo/especialidade. I_DA_ACWTIME é um subconjunto de I_OTHERTIME. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava realizando pós-atendimento relacionado com chamadas DAC diretas a agente. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente.

Este é um item cumulativo.

I_INOCC

Tabelas da base de dados

O item I_INOCC aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos.
Tempo total durante o intervalo de coleta que TODOS os troncos no grupo de troncos foram ocupados por chamadas de entrada. Se uma chamada de entrada em um tronco medido for transferida para fora da central, o tronco de entrada permanece em uso para a chamada e o tempo de retenção do tronco é calculado até que o chamador desligue ou a chamada seja liberada.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Tempo total durante o intervalo de coleta que o tronco foi ocupado por chamadas de entrada. Se uma chamada de entrada em um tronco medido for transferida para fora da central, o tronco de entrada

permanece em uso para a chamada e o tempo de retenção do tronco é calculado até que o chamador desligue ou a chamada seja liberada.

Este é um item cumulativo.

I_NORMTIME

Tabelas da base de dados

O item I_NORMTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo em segundos (0 a 3600) que esta especialidade gasta sob limiares administrados. Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item cumulativo.

I_OL1TIME

Tabelas da base de dados

O item I_OL1TIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo, em segundos (0 a 3600), que a especialidade gasta no limiar 1. Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item cumulativo.

I_OL2TIME

Tabelas da base de dados

O item I_OL2TIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo, em segundos (0 a 3600), que a especialidade gasta no limiar 2. Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item cumulativo.

I_OTHERTIME

Tabelas da base de dados

O item I_OTHERTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo, durante o intervalo de coleta, em que as POSIÇÕES estavam realizando outro trabalho. I_OTHERTIME é coletado para o período de

tempo após a ativação do enlace com a central ou após o login do agente e antes do CMS receber notificação da central sobre o estado do agente. Para centrais Genérico 3, outro trabalho inclui: enquanto em modo Operação Automática ou Operação Manual, um agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação; o agente tinha uma chamada direta a agente tocando e estava numa chamada direta a agente ou em POS_AT para uma chamada direta a agente; o agente discou para realizar uma chamada ou para ativar um recurso; ou uma chamada de entrada a ramal tocou no terminal de voz do agente sem qualquer outra atividade. Para centrais Genérico 3, o outro trabalho inclui o tempo que os agentes estavam conectados em múltiplos grupos/especialidades e realizando trabalho para um grupo/especialidade diferente deste (com uma chamada DAC tocando, conversando em uma chamada DAC ou em POS_AT relacionado à chamada para um grupo/especialidade diferente deste). Nas centrais Genérico 3 com EAS e múltiplo atendimento, os agentes estão livres em outro, especialidades de múltiplo atendimento, porém não nesta especialidade. I_OTHERTIME inclui I_ACDOTHERTIME, I_DA_ACDTIME e I_DA_ACWTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
O tempo, durante o intervalo de coleta, em que as POSIÇÕES estavam realizando outro trabalho. I_OTHERTIME é coletado para o período de tempo após a ativação do enlace com a central ou após o login do agente e antes do CMS receber notificação da central sobre o estado do agente. Para centrais Genérico 3, outro trabalho inclui: enquanto em modo Operação Automática ou Operação Manual, um agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação; o agente tinha uma chamada direta a agente tocando e estava numa chamada direta a agente ou em POS_AT para uma chamada direta a agente; o agente discou para realizar uma chamada ou para ativar um recurso; ou uma chamada de entrada a ramal tocou no terminal de voz do agente sem qualquer outra atividade. Para centrais Genérico 3, o outro trabalho inclui o tempo que os agentes estavam ligados em múltiplos grupos/especialidades e realizando trabalho para um grupo/especialidade diferente deste (com uma chamada DAC tocando, conversando em uma chamada DAC ou em POS_AT relacionado à chamada para um grupo/especialidade diferente deste). Nas centrais Genérico 3 com EAS e múltiplo atendimento, os agentes estão livres em outro, especialidades de múltiplo atendimento, porém não nesta especialidade. I_OTHERTIME inclui I_ACDOTHERTIME, I_DA_ACDTIME e I_DA_ACWTIME.

Este é um item cumulativo.

I_OUTOCC

Tabelas da base de dados

O item I_OUTOCC aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Tempo total durante o intervalo de coleta que os troncos no grupo de troncos foram ocupados por chamadas de saída.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Tempo total durante o intervalo de coleta que este tronco foi ocupado por chamadas de saída.

Este é um item cumulativo.

I_RINGTIME

Tabelas da base de dados

O item I_RINGTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agentes estavam no estado TOCANDO com chamadas para este grupo/especialidade. Se o agente mudar os modos de trabalho ou atender/realizar outra chamada em vez de atender à chamada que está tocando, I_RINGTIME interromperá a acumulação. RINGTIME é o tempo gasto pelo chamador ao tocar e é independente das atividades do agente. Nota: Com múltiplo atendimento forçado (Genérico 3 Versão 4 e posteriores), se uma chamada DAC tocar no terminal de voz do agente enquanto o agente estiver conversando em outra chamada, I_RINGTIME não será acumulado. Disponível nas centrais Genérico 3 para rastreamento de toque.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
O tempo durante o intervalo de coleta em que existiam chamadas DAC diretas a agente ou ao grupo/especialidade tocando. Se o agente mudar o modo de trabalho ou fizer/receber outra chamada ao invés de atender a chamada que está tocando, I_RINGTIME interromperá a acumulação. RINGTIME é o tempo gasto pelo chamador ao tocar e é independente das atividades do agente. Disponível em uma central Genérico 3 para rastreamento de toque.

Este é um item cumulativo.

I_STAFFTIME

Tabelas da base de dados

O item I_STAFFTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo durante o intervalo de coleta em que as POSIÇÕES estavam em serviço (conectadas). I_STAFFTIME = I_AVAILTIME + I_ACDTIME + I_ACWTIME + I_AUXTIME + I_RINGTIME + I_OTHERTIME. I_STAFFTIME inclui I_ACDTIME, I_ACWTIME, I_AUXTIME, I_AVAILTIME, I_OTHERTIME e I_RINGTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava em serviço (conectado) neste grupo/especialidade. I_STAFFTIME inclui I_AUXTIME, I_AVAILABLE, I_ACDTIME, I_ACWTIME, I_DA_ACDTIME, I_DA_ACWTIME, I_OTHERTIME e I_RINGTIME.

Este é um item cumulativo.

I_TAUXTIME

Tabelas da base de dados

O item I_TAUXTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo que os agentes superiores neste grupo/especialidade estavam no modo PAUSA. Isto inclui o tempo em chamadas PAUSA-ENT/PAUSA-SAI, recebidas ou realizadas sem uma chamada DAC em retenção. (O tempo em chamadas PAUSA-ENT/PAUSA-SAI com uma chamada DAC em retenção é rastreado em I_ACDAUXINTIME e I_ACDAUX_OUTTIME). Disponível com uma central Genérico 3 com o recurso EAS para especialidades superiores.

Este é um item cumulativo.

I_TAVAILTIME

Tabelas da base de dados

O item I_TAVAILTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O tempo que os agentes especialista neste grupo/especialidade estavam livres para receber chamadas a este grupo/especialidade.

Disponível com uma central Genérico 3 com o recurso EAS para especialidades superiores.

Este é um item cumulativo.

I_TOTHERTIME

Tabelas da base de dados

O item I_TOTHERTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo, em segundos, que os agentes superiores gastaram no estado OUTRO. Disponível em ECS R6 *DEFINITY* e posterior.

Este é um item cumulativo.

II_DIGITS

Tabelas da base de dados

O item II_DIGITS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabela de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas
Dígitos indicadores de informações. Indica o tipo da linha de origem utilizada pela chamada.

Este é um item cumulativo.

ILN

Tabelas da base de dados

O item ILN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
O Número de Linha Interno (ILN) do ramal VDN. O ILN é utilizado internamente pelo CMS para rastrear dados sobre um VDN.

Este é um item administrativo.

INACW (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item INACW (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão em POS_AT para este grupo/especialidade. Este item inclui os agentes em chamadas POS_AT-ENT/POS_AT-SAI, assim como os agentes em POS_AT não associados a uma chamada DAC. Não inclui os agentes em POS_AT para chamadas DAC diretas a agente. INACW inclui ONACWIN e ONACWOUT.

Este é um item de estado.

INAUX (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item INAUX (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão em modo de trabalho PAUSA para todos os grupos/especialidades, ou em chamadas PAUSA-ENT/PAUSA-SAI. INAUX = INAUX0 + INAUX1 + INAUX2 + INAUX3 + INAUX4 + INAUX5 + INAUX6 + INAUX7 + INAUX8 + INAUX9 INAUX inclui INAUX0, INAUX1-9, ONACDAUXOUT, ONAUXIN e ONAUXOUT.

Este é um item de estado.

INAUX0 (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item INAUX0 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão em modo PAUSA com código de motivo 0 (zero) para todos os grupos/especialidades, inclusive os agentes em chamadas PAUSA-ENT/PAUSA-SAI. Para ECS com EAS e centrais ECS posteriores, o código de motivo 0 (zero) é para modo PAUSA do “sistema” quando os códigos de motivo estão ativos. Para

centrais sem EAS e para versões anteriores à ECS, INAUX0 será o mesmo que INAUX.

Este é um item de estado.

INAUX1-9 (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item INAUX1-9 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão em modo PAUSA com códigos de motivo 1-9 para todos os grupos/especialidades, inclusive os agentes em chamadas PAUSA-ENT/PAUSA-SAI. Disponível na ECS e posteriores.

Este é um item de estado.

INBOUND (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item INBOUND (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade atual de troncos no grupo de troncos que estão ocupados em chamadas de entrada.

Este é um item de estado.

INCALLS

Tabelas da base de dados

O item INCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de chamadas de entrada transportadas por este TKGRP e que completaram durante o intervalo de coleta. INCALLS inclui ABNCALLS, ACDCALLS, OTHERCALLS, CONNECTCALLS e TRANSFERRED. INCALLS = ACDCALLS + ABNCALLS + OTHERCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Quantidade de chamadas de entrada transportadas por este tronco que completaram durante o intervalo de coleta. Inclui as chamadas com tempos curtos de retenção (SHORTCALLS), mas não inclui as chamadas que experimentaram uma falha do tronco (FALHAS).
INCALLS = ABNCALLS + ACDCALLS + OTHERCALLS

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de chamadas de entrada processadas pelo vetor. INCALLS inclui ABNCALLS, RINGCALLS, INFLOWCALLS e OTHERCALLS.
INCALLS = ACDCALLS + ABNCALLS + OTHERCALLS

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas de entrada direcionadas para este VDN. INCALLS inclui ABNCALLS, INFLOWCALLS, OTHERCALLS, RETURNCALLS e RINGCALLS (que inclui ACDCALLS). INCALLS = ABNCALLS + ACDCALLS + OTHERCALLS

Este é um item cumulativo.

INCOMPLETE

Tabelas da base de dados

O item INCOMPLETE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Indica se os dados estão completos ou não para este intervalo de coleta. Os dados ficam incompletos sempre que o enlace cai ou sempre que o rastreamento é abortado para chamadas, devido a falhas do tronco, o tronco estar em ocupado em manutenção com uma chamada ativa (centrais Genérico 3), falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN é alterado com a coleta de dados ativa. O valor para as tabelas de intervalo indicam se os dados estão incompletos para o intervalo (0 = NÃO, 1 = SIM). Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Indica se os dados estão completos ou não para este intervalo de coleta. Os dados ficam incompletos sempre que o enlace cai ou sempre que o rastreamento é abortado para chamadas, devido a falhas do tronco, o tronco estar em ocupado em manutenção com uma chamada ativa (Genérico 3), falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando

o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN é alterado com a coleta de dados ativa.

O valor para as tabelas de intervalo indicam se os dados estão incompletos para o intervalo (0 = NÃO, 1 = SIM). Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês. A alteração dos dados do perfil de atendimento do grupo/especialidade ou do VDN enquanto a coleta de dados está ativa afeta apenas os dados do grupo/especialidade ou VDN respectivo.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos de troncos
Indica se os dados estão completos ou não para este intervalo de coleta. Os dados ficam incompletos sempre que o enlace cai ou sempre que o rastreamento é abortado para chamadas, devido a falhas do tronco, o tronco estar em ocupado em manutenção com uma chamada ativa (Genérico 3), falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN é alterado com a coleta de dados ativa. O valor para as tabelas de intervalo indica se os dados estão incompletos para o intervalo (0 = NÃO, 1 = SIM). Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Indica se os dados estão completos ou não para este intervalo de coleta. Os dados ficam incompletos sempre que o enlace cai ou sempre que o rastreamento é abortado para chamadas, devido a falhas do tronco, o tronco estar em ocupado em manutenção com uma chamada ativa (Genérico 3), falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN é alterado com a coleta de dados ativa. O valor para as tabelas de intervalo indicam se os dados estão incompletos para o intervalo (0 = NÃO, 1 = SIM). Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês. A alteração dos dados do perfil de atendimento do grupo/especialidade ou do VDN enquanto a coleta de dados está ativa afeta apenas os dados do grupo/especialidade ou VDN respectivo.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Indica se os dados estão completos ou não para este intervalo de coleta. Os dados ficam incompletos sempre que o enlace cai ou sempre que o rastreamento é abortado para chamadas, devido a falhas do tronco, o tronco estar em ocupado em manutenção com uma chamada ativa (Genérico 3 e ECS), falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN é

alterado com a coleta de dados ativa. O valor para as tabelas de intervalo indicam se os dados estão incompletos para o intervalo (0 = NÃO, 1 = SIM). Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Indica se os dados estão completos ou não para este intervalo de coleta. Os dados ficam incompletos sempre que o enlace cai ou sempre que o rastreamento é abortado para chamadas, devido a falhas do tronco, o tronco estar em ocupado em manutenção com uma chamada ativa (Genérico 3 e ECS), falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN é alterado com a coleta de dados ativa. O valor para as tabelas de intervalo indicam se os dados estão incompletos para o intervalo (0 = NÃO, 1 = SIM). Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de códigos de atividade de chamada
Indica se os dados estão completos ou não para este intervalo. Os dados ficam incompletos sempre que o enlace cai ou sempre que o rastreamento é abortado para chamadas, devido a falhas do tronco, o tronco estar em ocupado em manutenção com uma chamada ativa (Genérico 3), falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN é alterado com a coleta de dados ativa. O valor para as tabelas de intervalo indicam se a coleta de dados está incompleta para o intervalo (0 = NÃO, 1 = SIM). Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês. A alteração dos dados do perfil de atendimento do grupo/especialidade ou do VDN enquanto a coleta de dados está ativa afeta apenas os dados do grupo/especialidade ou VDN respectivo.

Este é um item cumulativo.

INFLAG

Tabelas da base de dados

O item INFLAG aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de login/logout de agentes
Se não for nulo, indica que o agente já estava conectado quando surgiu o enlace. Os valores são NULL e “<”.

INFLOWCALLS

Tabelas da base de dados

O item INFLOWCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas redirecionadas para a fila do grupo/especialidade a partir de outra fila.

Quando uma chamada deixa um VDN (por exemplo, por roteamento a outro VDN), ou deixa o processamento em vetor (por exemplo, por roteamento a um grupo/especialidade), um fluxo de entrada não é contado para o próximo grupo/especialidade ao qual a chamada é enfileirada. As chamadas que tocam em um agente e são enfileiradas novamente ao mesmo grupo/especialidade pelo recurso Redirecionamento em Não Atendimento são contadas como fluxos de entrada para aquele grupo/especialidade.

Em centrais Genérico 3 com vetorização, um fluxo de entrada é contado para as chamadas escoadas da fila de um grupo para outro (isto é, as chamadas que são enfileiradas para um grupo após terem sido previamente enfileiradas para outro grupo).

Para Genérico 3 com vetorização, chamadas atendidas por um agente em um grupo/especialidade não principal são contadas como fluxos de entrada aquele grupo/especialidade. As chamadas que abandonam do estado de toque no terminal de voz de um agente em um grupo/especialidade não-principal também são contadas como fluxos de entrada para aquela especialidade.

Para centrais Genérico 3 Versão 2 e posteriores, as chamadas que tocam num agente neste grupo/especialidade e são recolocadas na fila de espera, para o mesmo grupo/especialidade, pelo recurso “Redirecionamento em Não Atendimento para um Grupo/Especialidade”, são contadas como fluxos de entrada.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de chamadas redirecionadas para o vetor por meio de um comando de VDN “VETOR GO TO” ou “Rota a Número”, ou por redirecionamento em não atendimento para um VDN.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas redirecionados ao VDN por meio do comando de VDN “Rota a Número” ou por Redirecionamento em Não Atendimento para este VDN.

Este é um item cumulativo.

INPROGRESS (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item INPROGRESS (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
O número atual de chamadas de entrada sendo processadas por este VETOR até que o tratamento da chamada seja conhecido. As chamadas não são mais contadas como estando em curso no vetor quando tiverem sido atendidas, abandonadas, escoadas pelo vetor, no começo de ocupado forçado, ou interrompidas devido a uma desconexão forçada. INPROGRESS inclui INQUEUE e INRING.

Este é um item de estado.

Tabelas VDN
Quantidade atual de chamadas de entrada que estão associadas com este VDN. As chamadas são consideradas como estando em curso no VDN até que elas sejam roteadas para outro VDN, roteadas para fora da central, sejam transferidas, ou o tronco que as está transportando fique livre. INPROGRESS inclui ATAGENT e INVECTOR.

Este é um item de estado.

INQUEUE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item INQUEUE (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de chamadas DAC ao grupo/especialidade esperando na fila.

Este é um item de estado.

Tabelas de vetores
Quantidade atual de chamadas INPROGRESS que estão em filas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agente.

Este é um item de estado.

Tabelas VDN
Quantidade atual de chamadas INPROGRESS que estão em filas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agente.

Este é um item de estado.

INRING (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item INRING (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de chamadas DAC ao grupo/especialidade que estão tocando na posição de agente para este grupo/especialidade. Disponível nas centrais Genérico 3 para rastreamento de toque.

Este é um item de estado.

Tabelas de vetores
Quantidade atual de chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente INPROGRESS que estão tocando em uma posição de agente. Disponível nas centrais Genérico 3 e ECS.

Este é um item de estado.

Tabelas VDN
Quantidade atual de chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente INPROGRESS que estão tocando em uma posição de agente. Disponível nas centrais Genérico 3 e ECS.

Este é um item de estado.

INTERFLOW-CALLS

Tabelas da base de dados

O item INTERFLOWCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de OUTFLOWCALLS redirecionadas para um destino fora da central.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de OUTFLOWCALLS realizadas para um local fora da central. INTERFLOWCALLS inclui LOOKFLOWCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de OUTFLOWCALLS redirecionadas para um destino fora da central. INTERFLOWCALLS inclui LOOKFLOWCALLS.

Este é um item cumulativo.

INTIME

Tabelas da base de dados

O item INTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Tempo de retenção do tronco de todas as INCALLS transportadas por troncos deste grupo completadas durante o intervalo de coleta. O tempo de retenção do tronco é o tempo desde a tomada inicial do tronco até o tronco ficar livre (ou seja, até o chamador desligar, o agente liberar a chamada ou a central desconectar a chamada). Se uma chamada de entrada em um tronco medido for transferida para fora da central, o tronco de entrada permanece em uso para a chamada e o tempo de retenção do tronco é calculado até que o chamador desligue ou a chamada seja liberada.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Tempo de retenção do tronco de todas as INCALLS transportadas por este grupo de troncos completadas durante o intervalo de coleta. O tempo de retenção do tronco é o tempo desde a tomada inicial do tronco até o tronco ficar livre (ou seja, até o chamador desligar, o agente liberar a chamada ou a central desconectar a chamada). Se uma chamada de entrada em um tronco medido for transferida para fora da central, o tronco de entrada permanece em uso para a chamada e o tempo de retenção do tronco é calculado até que o chamador desligue ou a chamada seja liberada.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Tempo gasto por todas DISCCALLS neste VECTOR. O tempo até a desconexão do tronco após um comando de desconexão forçada para essas chamadas é registrado como DISCCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Tempo gasto por INCALLS neste VDN. INTIME = ACDTIME + ABNTIME + ANSTIME + HOLDTIME + OTHERTIME.

Este é um item cumulativo.

INTRVL

Tabelas da base de dados

O item INTRVL aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de minutos no intervalo intra-hora (15, 30 ou 60). INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de agente
Quantidade de minutos no intervalo intra-hora (15, 30 ou 60). INTRVL é aplicável apenas aos intervalos intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de minutos no intervalo intra-hora (15, 30 ou 60). INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de troncos
Quantidade de minutos no intervalo intra-hora (15, 30 ou 60). INTRVL é aplicável apenas aos intervalos intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de OUTFLOWCALLS redirecionadas para outro vetor por meio do comando “VETOR GOTO”. Disponível nas centrais Genérico 3 e ECS.

Este é um item administrativo.

Tabelas VDN
Quantidade de minutos no período do intervalo (15, 30 ou 60). INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de códigos de atividade de chamada
Quantidade de minutos no intervalo intra-hora (15, 30 ou 60). INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de relatório de dia atual
Duração do intervalo intra-hora (15, 30 ou 60). INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

INVECTOR (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item INVECTOR (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Quantidade atual de chamadas INPROGRESS que estão sendo processadas por um vetor. As chamadas na fila e as chamadas ainda tocando são contadas como INVECTOR. As chamadas não são mais contadas como INVECTOR quando são conectadas a uma estação, são atendidas por um agente, abandonam ou são escoadas do VDN. INVECTOR inclui INQUEUE e INRING.

Este é um item de estado.

ITN (índice)

Tabelas da base de dados

O item ITN (índice) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de troncos
Número de tronco interno do tronco.

Este é um item identificador de linhas.

KEYBD_DIALED

Tabelas da base de dados

O item KEYBD_DIALED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
A chamada foi discada pelo teclado. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

LASTCWC

Tabelas da base de dados

O item LASTCWC aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Último código de atividade de chamada (até 16 dígitos) digitado pelo agente que atendeu neste segmento. Aplica-se somente às centrais ECS e Genérico 3.

LASTDIGITS

Tabelas da base de dados

O item LASTDIGITS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Último conjunto de dígitos coletados enviados para o CMS pela central para esta chamada. Estes são dígitos que a central envia ao CMS ao executar um comando de vetor “coletar”. Podem ser dígitos que o chamador foi solicitado a fornecer, através do recurso de aviso na central ou através dos dígitos de interação da rede (“Dígitos Digitados pelo Cliente (CED)”), Dígitos Fornecidos pela Base de Dados do Cliente (“CDPD” da rede) ou coletados por intermédio de um comando de vetor “Acesso a URA”. Disponível nas centrais ECS.

LASTOBSERVER

Tabelas da base de dados

O item LASTOBSERVER aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Identificador de Login do último agente que supervisionou ou que conectou em ponte nesta chamada.

LEVEL (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item LEVEL aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O nível de especialidade (1-16) ou nível de reserva (1 ou 2) para um grupo de reserva associado ao GRUPO. Exige uma ECS R5 ou R6 ou posterior com EAS.

Este é um item de estado.

LOC_ID

Tabelas da base de dados

O item LOC_ID aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
A identificação da localização do equipamento associada a um agente específico. Esta é a Id do local do terminal em que o agente efetuou login. Ela é associada a uma identificação de localização da porta de rede no DEFINITY e pode ter de 1 a 44 caracteres de tamanho. Um agente pode ser associado a múltiplas identificações de localização e uma identificação de localização não é atribuída a um agente até ele efetuar login em um terminal.

Tabela de Login/Logout de Agente
A identificação da localização do equipamento associada a um agente específico. Esta é a Id do local do terminal em que o agente efetuou login. Ela é associada a uma identificação de localização da porta de rede no DEFINITY e pode ter de 1 a 44 caracteres de tamanho. Um agente pode ser associado a múltiplas identificações de localização e uma identificação de localização não é atribuída a um agente até ele efetuar login em um terminal.

Tabela Rastreamento de Agente
A identificação da localização do equipamento associada a um agente específico. Esta é a Id do local do terminal em que o agente efetuou login. Ela é associada a uma identificação de localização da porta de rede no DEFINITY e pode ter de 1 a 44 caracteres de tamanho. Um agente pode ser associado a múltiplas identificações de localização e uma identificação de localização não é atribuída a um agente até ele efetuar login em um terminal.

Tabelas de troncos
A identificação da localização da DEFINITY, de 1 a 44 caracteres de tamanho, associada ao tronco. A identificação da localização não está diretamente atribuída a um tronco, mas sim a uma localização de porta de rede no DEFINITY. Cada tronco cuja localização do equipamento pertence a uma porta de rede específica será associado à identificação da localização dessa porta de rede.

LOGID

Tabelas da base de dados

O item LOGID aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Este é um item de índice.

A Identificação de login que foi utilizada para designar o RAMAL. Os agentes em múltiplos grupos/especialidades possuem um LOGID.

Este é um item administrativo.

Tabelas de troncos
Este é um item em tempo real.

Identificador de Login do agente que trata a chamada atualmente transportada por este tronco. Este item fica em branco (NULL) quando o tronco está livre.

Este é um item de estado.

Tabelas de rastreamento de agentes
Este é um item de índice.

A Identificação de login que foi utilizada para designar o RAMAL. Os agentes em múltiplos grupos/especialidades possuem um LOGID.

Tabelas de login/logout de agentes
A Identificação de login que foi utilizada para designar o RAMAL. Os agentes em múltiplos grupos/especialidades possuem um LOGID.

Tabela de exceções de agente
Identificador de Login do agente que teve a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo de troncos
Identificação de login do agente que informou a dificuldade de áudio.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas
Identificação de login do agente que iniciou um rastreamento de chamada maliciosa.

Este é um item cumulativo.

LOGIN

Tabelas da base de dados

O item LOGIN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de login/logout de agentes
Tempo em que o agente se conectou a este ramal e grupo/especialidade com a identificação de login fornecida. Este campo é um campo de tempo padrão no UNIX; ou seja, o tempo é armazenado como o número de segundos desde o dia 1º de janeiro de 1970.

LOGONSKILL (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item LOGONSKILL (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O primeiro grupo/especialidade com o qual o agente efetuou login. Exige uma central Genérico 3 com EAS.

Este é um item de estado.

LOGONSKILL2-20 (real-time)

Tabelas da base de dados

O item LOGONSKILL2-20 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Este é um item em tempo real.

Da segunda até a vigésima especialidade com que o agente efetuou o login. A quantidade de especialidades por agente depende do tipo da central. Disponível em ECS com o recurso EAS e centrais Genérico 3 com o recurso EAS.

Este é um item de estado.

Tabelas de login/logout de agentes
Da segunda até a vigésima especialidade com que o agente efetuou o login. NOTA: A quantidade de especialidades por agente depende do tipo da central. Disponível em ECS com o recurso EAS e centrais Genérico 3 posteriores com o recurso EAS.

LOGONSTART (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item LOGONSTART (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
A hora do dia em que o agente efetuou o login neste GRUPO. Este campo não é definido, a não ser que o agente esteja conectado. Se o agente não efetuar login durante o intervalo de coleta, o valor ficará em branco. Os valores válidos são NULL e hora do dia.

Este é um item de estado.

LOGOUT

Tabelas da base de dados

O item LOGOUT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de login/logout de agentes
Hora em que o agente efetuou o logout.

LOGOUT_DATE

Tabelas da base de dados

O item LOGOUT_DATE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de login/logout de agentes
Data em que o agente efetuou o logout. Este campo é um campo de tempo padrão no UNIX; ou seja, o tempo é armazenado como o número de segundos desde o dia 1º de janeiro de 1970.

LOGOUTREA-SON

Tabelas da base de dados

O item LOGOUTREASON aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de login/logout de agentes
O código de motivo (0 até 9) associado com o logout do agente. Para versões de central anteriores à ECS ou versões de central que não

possuem o recurso EAS e código de motivo ativo, este campo sempre conterá um 0 (zero) quando o agente tiver efetuado o logout.

Tabelas de rastreamento de agentes
O código de motivo (0 até 9) associado com o logout do agente. Para versões de central anteriores à ECS ou versões de central que não possuem o recurso EAS e código de motivo ativo, este campo sempre conterá um 0 (zero) quando o agente tiver efetuado o logout.

LOOKATTEMPTS

Tabelas da base de dados

O item LOOKATTEMPTS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
Tempo gasto em vetor por todas GOTOCALLS antes de serem redirecionadas para outro vetor. Disponível nas centrais Genérico 3 e ECS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de tentativas de interfluxo com consulta para chamadas neste VDN. Disponível nas Genérico 3 e na ECS com os recursos de vetorização e de interfluxo com consulta. LOOKATTEMPTS inclui LOOKFLOWCALLS.

Este é um item cumulativo.

LOOKFLOW-CALLS

Tabelas da base de dados

O item LOOKFLOWCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
Quantidade de INTERFLOWCALLS redirecionadas por meio do recurso Interfluxo com Consulta. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso Interfluxo com Consulta.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de INTERFLOWCALLS redirecionadas por meio do recurso Interfluxo com Consulta. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso Interfluxo com Consulta.

Este é um item cumulativo.

LOWCALLS

Tabelas da base de dados

O item LOWCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Para centrais com vetorização, este é o número de ACDCALLS com baixa prioridade atendidas por este grupo/especialidade. Para centrais sem vetorização, este é o número de ACDCALLS sem qualquer prioridade atendidas por este grupo/especialidade.

Este é um item cumulativo.

MALICIOUS (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item MALICIOUS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Este é um item em tempo real.

Indica se um rastreamento de chamada maliciosa está ativo para o agente em qualquer grupo/especialidade. Os valores de MALICIOUS são 0= NÃO, 1 = SIM. Disponível nas centrais Genérico 3 (exceto centrais Genérico 3i Versão 1).

Este é um item de estado.

Tabelas de registro de chamadas
Indica se um rastreamento de chamada maliciosa foi ativado ou não para este segmento de chamada. Os valores válidos para MALICIOUS são 0=NÃO, 1=SIM. Aplica-se somente às centrais ECS e Genérico 3.

MAXINQUEUE

Tabelas da base de dados

O item MAXINQUEUE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Número máximo de chamadas simultâneas na fila deste grupo/especialidade durante o intervalo de coleta.

Este é um item de valor máximo.

MAXOCWTIME

Tabelas da base de dados

O item MAXOCWTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo máximo, registrado durante o intervalo de coleta, que uma chamada esperou na fila tocando antes de ser atendida por um agente neste grupo/especialidade, o chamador abandonou ou a chamada foi redirecionada, recebeu um sinal de ocupado ou foi desconectada.

Este é um item de valor máximo.

Tabelas VDN
Tempo máximo, registrado durante o intervalo de coleta, que uma chamada esperou no VDN antes de ser atendida (chamadas DAC) ou conectada (chamadas não DAC), abandonada, sendo redirecionada, recebendo um sinal de ocupado ou sendo desconectada. Aplicável apenas ao primeiro tratamento da chamada.

Este é um item de valor máximo.

MAXSTAFFED

Tabelas da base de dados

O item MAXSTAFFED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Número máximo de POSIÇÕES de agente simultaneamente designadas (a um grupo ou a um agente) durante o intervalo de coleta. MAXSTAFFED inclui MAXTOP.

Este é um item de valor máximo.

MAXTOP

Tabelas da base de dados

O item MAXTOP aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O número máximo de agentes superiores designados durante o intervalo de coleta neste grupo/especialidade.

Este é um item de valor máximo.

MAX_TOT_ PERCENTS

Tabelas da base de dados

O item MAX_TOT_PERCENTS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Total máximo de porcentagens de agentes em serviço, alocados para a especialidade. Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

MAXWAITING

Tabelas da base de dados

O item MAXWAITING aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Número máximo de chamadas simultaneamente em curso no VDN durante o intervalo de coleta.

Este é um item de valor máximo.

MBUSY (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item MBUSY (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade atual de troncos no grupo de troncos que estão ocupados em manutenção.

Este é um item de estado.

MBUSYTIME

Tabelas da base de dados

O item MBUSYTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos.
Tempo total durante o intervalo de coleta que os troncos no grupo de troncos foram ocupados por manutenção.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Tempo total durante o intervalo de coleta que este tronco foi ocupado por manutenção.

Este é um item cumulativo.

MCT

Tabelas da base de dados

O item MCT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
O agente ativou um rastreamento de chamada maliciosa. Disponível nas centrais Genérico 3.

MEDCALLS

Tabelas da base de dados

O item MEDCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Para centrais com vetorização, o número de ACDCALLS com prioridade média atendidas por agentes no grupo/especialidade. Por exemplo, as chamadas atendidas enfileiradas para o grupo/especialidade com prioridade média por um comando de vetor “colocar na fila de espera principal” ou “verificar backup”.

Para Genérico 3 com vetorização, MEDCALLS inclui as chamadas enfileiradas para um grupo/especialidade sem qualquer prioridade usando o comando de vetor “Rota a Número” ou “grupo de mensagem”, as chamadas enfileiradas diretamente para um grupo não controlado por vetor sem qualquer prioridade e as chamadas de intrafluxo para um grupo/especialidade sem qualquer prioridade.

Para centrais sem vetorização, o número de ACDCALLS com prioridade “sim”, atendidas por agentes no grupo/especialidade.

Este é um item cumulativo.

MOVEPENDING (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item MOVEPENDING (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Este é um item administrativo. Uma movimentação para um novo grupo ou especialidade ou uma mudança de especialidade está pendente para este agente. Este recurso está disponível somente para a central G3V4 e emissões mais recentes com o recurso “Mover Agente em Serviço”. Os valores de MOVEPENDING são 0= NÃO, 1 = SIM.

Este é um item de estado.

NETDISCCALLS

Tabelas da base de dados

O item NETDISCCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
Quantidade de chamadas desconectadas para o passo de atendimento em BSR. Exige *DEFINITY* ECS R6 ou posterior.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas desconectadas do passo de atendimento em BSR. Exige a ECS R6 ou posterior.

Este é um item cumulativo.

NETINCALLS

Tabelas da base de dados

O item NETINCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Chamadas que entraram, provenientes da rede, em BSR. Exige a ECS R6 ou posterior.

Este é um item cumulativo.

NETINTIME

Tabelas da base de dados

O item NETINTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Tempo em segundos em que a chamada estava em um VDN em algum outro ponto da rede. Exige a ECS R6 ou posterior.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de registro de chamadas
O tempo gasto pela chamada em um processamento de VDN em uma central localizada em outro ponto da rede. Exige *DEFINITY* ECS R6 ou posterior.

NETPOLLS

Tabelas da base de dados

O item NETPOLLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
Quantidade de sondagens de rede para os passos de consideração em BSR. Exige *DEFINITY* ECS R6 ou posterior.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de sondagens de rede para os passos de consideração em BSR. Exige a ECS R6 ou posterior.

Este é um item cumulativo.

NOANSREDIR

Tabelas da base de dados

O item NOANSREDIR aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade que tocaram na posição de agente no grupo/especialidade e então foram automaticamente redirecionadas de volta para a fila do grupo/especialidade ou a um VDN pelo recurso Redirecionamento em Não Atendimento porque não foram atendidas.

Disponível nas centrais Genérico 3 Versão 2 e mais recentes.

Nota: Quando uma chamada é enfileirada para o mesmo grupo/especialidade usando o recurso Redirecionamento em Não Atendimento, ela é contada como um fluxo de saída do grupo/especialidade e um fluxo de entrada para o mesmo grupo/especialidade. Isto *não* é verdadeiro para as chamadas redirecionadas para um VDN usando o recurso Redirecionamento em Não Atendimento, ao invés de redirecionar a chamada de volta ao mesmo grupo/especialidade.

Tais chamadas são contadas como fluxos de saída do grupo ou especialidade original, mas não são contadas como fluxos de entrada para o próximo grupo/especialidade ao qual são enfileiradas por intermédio por intermédio do novo VDN. Também é contada como uma

chamada NOANSREDIR e, desta forma, pode ser subtraída dos fluxos de saída para calcular o número de fluxos de saída e de fluxos de entrada que não foram devidos à recolocação da chamada na fila para o mesmo grupo.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente que tocaram no terminal de voz do agente e então foram automaticamente redirecionadas pelo recurso de Redirecionamento em Não Atendimento porque não foram atendidas. As chamadas DAC ao Grupo/Especialidade são enfileiradas para o grupo/especialidade ou VDN, enquanto as chamadas DAC diretas a agente são redirecionadas para os pontos de cobertura do agente. Redirecionamento em Não Atendimento para um grupo/especialidade está disponível em centrais *DEFINITY* ECS ou Genérico 3 Versão 2 ou posteriores. Redirecionamento em Não Atendimento para um VDN está disponível apenas em centrais *DEFINITY* ECS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente que tocaram nas estações de agente e então foram automaticamente redirecionadas pelo recurso Redirecionamento em Não Atendimento porque não foram atendidas. Disponível nas centrais Genérico 3 Versão 2 e mais recentes e na ECS.

Este é um item cumulativo.

NUMAGREQ

Tabelas da base de dados

O item NUMAGREQ aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de relatório de dia atual
Quantidade de agentes necessários para o tratamento de FCALLS.

NUMINUSE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item NUMINUSE (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade atual de TRONCOS que estão ocupados (em chamadas ou ocupados em manutenção). NUMINUSE = INBOUND + OUTBOUND + MBUSY

Este é um item de estado.

NUMTGS

Tabelas da base de dados

O item NUMTGS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Quantidade de grupos de troncos atribuídos a este VDN.

Este é um item administrativo.

NUMVDNS

Tabelas da base de dados

O item NUMVDNS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
Quantidade atual de VDNs atribuídos a este VETOR.

Este é um item administrativo.

O_ABNCALLS

Tabelas da base de dados

O item O_ABNCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ABNCALLS realizadas por um adjunto, ou seja, a quantidade de chamadas de discagem de saída previstas abandonadas pelo ponto remoto. O_ABNCALLS é um subconjunto de ABNCALLS. Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos de troncos.
A quantidade de OUTCALLS neste grupo de troncos oferecidas por um adjunto como chamadas DAC a grupo/especialidade ou direta a agente e foram atendidas e depois abandonadas pelo ponto remoto. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
A quantidade de OUTCALLS neste tronco oferecidas por um adjunto como chamadas DAC a grupo/especialidade ou direta a agente e foram atendidas e depois abandonadas pelo ponto remoto antes de efetuar a conversa com um agente. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

O_ACDCALLS

Tabelas da base de dados

O item O_ACDCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ACDCALLS realizadas por um adjunto (discagem de saída prevista). O_ACDCALLS inclui DA_ACDCALLS. Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de ACDCALLS e DA_ACDCALLS realizadas por um adjunto (discagem de saída prevista). Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade de OUTCALLS deste tronco/grupo de troncos oferecidas por um adjunto a um ou mais grupos/especialidades e foram atendidas por um agente. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
A quantidade de OUTCALLS neste grupo de troncos oferecidas por um adjunto como chamadas DAC a grupo/especialidade ou direta a agente e foram atendidas por um agente. Disponível nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

O_ACDTIME

Tabelas da base de dados

O item O_ACDTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo de conversação de todas O_ACDCALLS (não inclui o tempo gasto por chamadas em retenção). Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI. ACDTIME inclui O_ACDTIM E.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo de conversação de todas O_ACDCALLS (não inclui o tempo gasto por chamadas em retenção). Este tempo é incluído em ACDTIME. Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

O_ACWTIME

Tabelas da base de dados

O item O_ACWTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Duração de todos os pós-atendimentos associados com estado O_ACDCALL. Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI. O_ACWTIME é incluído em ACWTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Duração de todos os POS_AT associados com O_ACDCALLS. O_ACWTIME é incluído em ACWTIME. Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

O_OTHER-CALLS

Tabelas da base de dados

O item O_OTHERCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas de saída enfileiradas para este grupo/especialidade que não foram atendidas ou que abandonaram como chamadas DAC ao grupo/especialidade. Inclui as chamadas com ocupado forçado e as chamadas com disposições desconhecidas. Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade de chamadas OUTCALLS neste grupo de troncos que não foram atendidas ou que abandonaram como chamadas DAC ao grupo/especialidade. Inclui as chamadas de saída do ramal, as chamadas com ocupado forçado e desconexão forçada, as chamadas de saída curtas e as chamadas com tratamento desconhecido. O_OTHERCALLS inclui SHORTCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Quantidade de chamadas OUTCALLS neste tronco que não foram atendidas como chamadas DAC ao grupo/especialidade ou abandonadas. Inclui as chamadas de saída do ramal, as chamadas com ocupado forçado, as chamadas de saída curtas e as chamadas com tratamento desconhecido. O_OTHERCALLS inclui SHORTCALLS.

Este é um item cumulativo.

OBSERVING-CALL

Tabelas da base de dados

O item OBSERVINGCALL aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Se esta chamada representa um agente supervisionando ou conectando em ponte numa chamada existente. Os valores válidos para OBSERVINGCALL são 0=NÃO, 1=SIM.

OBSLOCID

Tabelas da base de dados

O item OBSLOCID aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
O ID do local de um agente supervisionando ou conectando em ponte numa chamada existente.

OLDESTCALL (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item OLDESTCALL (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de segundos que a chamada DAC mais antiga ao grupo/especialidade esperou na fila ou tocando.

Este é um item de estado.

Tabelas VDN
Quantidade de segundos que a chamada mais antiga esperou para ser atendida tocando neste VDN.

Este é um item de estado.

OLDEST_LOG-ON (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item OLDEST_LOGON (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O grupo/especialidade que o agente esteve conectado por mais tempo. Para centrais Genérico 3 com EAS, esta é sempre a primeira especialidade administrada.

Este é um item de estado.

ONACD (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ONACD (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade atual de POSIÇÕES que estão em chamadas DAC de entrada e de saída para este grupo/especialidade. ONACD inclui ONACDOUT.

Este é um item de estado.

ONACDAUXOUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ONACDAUXOUT (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão em chamadas PAUSA-SAI com uma chamada DAC em retenção para este grupo/especialidade. Para agentes em múltiplas especialidades com múltiplo atendimento, a última chamada que o agente colocou em retenção foi para esta especialidade. Disponível para as centrais Genérico 3.

Este é um item de estado.

ONACDOUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ONACDOUT (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão em chamadas de saída realizadas por um adjunto para este grupo/especialidade. Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item de estado.

ONACWIN (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ONACWIN (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão em POS_AT para este grupo/especialidade e em chamadas de entrada de ramal. Estes agentes também aparecem em INACW. ONACWIN inclui os agentes que recebem chamadas a ramal de POS_AT associado com chamadas DAC ao grupo/especialidade e de POS_AT não relacionado a uma chamada DAC.

Este é um item de estado.

ONACWOUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ONACWOUT (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão em POS_AT para este grupo/especialidade e em chamadas de saída de ramal. Estes agentes também aparecem em INACW. ONACWOUT inclui os agentes que realizam chamadas a ramal de POS_AT associado com chamadas DAC ao grupo/especialidade e de POS_AT não relacionado a uma chamada DAC.

Este é um item de estado.

ONAUXIN (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ONAUXIN (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão em modo de trabalho PAUSA ou LIVRE ou, para as centrais Genérico 3, inclui os agentes que estão com uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI em retenção e em

chamadas de entrada a ramal, onde GRUPO é o OLDEST_LOGON (login mais antigo).

Este é um item de estado.

ONAUXOUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ONAUXOUT (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão em modo de trabalho PAUSA ou LIVRE ou, para as centrais Genérico 3, inclui os agentes que estão com uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI atribuída a este grupo/especialidade em retenção e em chamadas de saída a ramal.

Este é um item de estado.

ONHOLD (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ONHOLD (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de chamadas DAC ao grupo/especialidade para este grupo/especialidade em retenção na posição de agente. Para centrais Genérico 3, ONHOLD inclui todas as chamadas. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item de estado.

Tabelas de agente
Quantidade atual de chamadas para qualquer grupo/especialidade em retenção na estação do agente. ONHOLD inclui ACDONHOLD. Para centrais Genérico 3, ONHOLD inclui todas as chamadas.

Este é um item de estado.

ORIGHOLDTIME

Tabelas da base de dados

O item ORIGHOLDTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Total de tempo que a chamada foi colocada em retenção pelo agente original. Exige *DEFINITY* ECS R6 ou posterior.

ORIGIN (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ORIGIN (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Origem de chamada de saída para a chamada em que o agente está atualmente em conversação para qualquer grupo/especialidade. Os valores válidos para ORIGIN são em branco, TELEFONE e TECLADO (discada por adjunto).

Este é um item de estado.

ORIGLOCID

Tabelas da base de dados

O item ORIGLOCID aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Identificador de local do agente que origina a chamada.

ORIGLOGIN

Tabelas da base de dados

O item ORIGLOGIN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Identificador de Login do agente que origina a chamada. É utilizado para chamadas originadas por um agente para outro agente, para um ramal na central ou para um destino externo.

ORIGREASON

Tabelas da base de dados

O item ORIGREASON aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
O código de motivo (0 até 9) associado com o modo do agente de origem, se o agente está no modo PAUSA. Para agentes em PAUSA nas centrais com versões anteriores à ECS ou para centrais que não possuem EAS e códigos de motivo ativos, ORIGREASON é sempre 0.

OTHER (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item OTHER (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O número atual das POSIÇÕES realizando OUTRO trabalho. As POSIÇÕES de agentes serão apresentadas como em OUTRO imediatamente após a ativação do enlace com a central e imediatamente após o agente efetuar o login antes do CMS ser notificado sobre o estado de trabalho do agente.

Para centrais Genérico 3, outro trabalho inclui: enquanto em modo de Operação Automática ou Operação Manual, um agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação; o agente está em uma chamada direta a agente ou em POS_AT para uma chamada direta a agente; o agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso; uma chamada a ramal ou uma chamada DAC direta a agente está tocando sem qualquer outra atividade.

Para centrais Genérico 3 sem EAS, os agentes estão conectados em múltiplos grupos e realizando trabalho para um grupo diferente deste (em uma chamada DAC, em POS_AT ou em uma chamada pessoal atribuída a um grupo diferente deste grupo).

Para centrais Genérico 3 com EAS, os agentes estão conectados em múltiplos grupos e realizando trabalho para um grupo diferente deste (em uma chamada DAC ou em POS_AT relacionado à chamada).

Para centrais Genérico 3 com múltiplo atendimento, os agentes estão livres para outras especialidades.

Este é um item de estado.

OTHERCALLS

Tabelas da base de dados

O item OTHERCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas oferecidas a este grupo/especialidade que não abandonaram e não foram atendidas por um agente DAC para este grupo/especialidade. OTHERCALLS = BUSYCALLS + DISCCALLS + OUTFLOWCALLS + DEQUEUECALLS

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de INCALLS transportadas por este grupo de troncos que não foram atendidas como chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agente ou que abandonaram. Inclui as chamadas com ocupado forçado, as chamadas com desconexão forçada, as chamadas conectadas a um destino não DAC, as chamadas de entrada curtas, as chamadas de fluxo de saída para fora da central e as chamadas com tratamento desconhecido. OTHERCALLS Inclui BUSYCALLS, DISCCALLS, SHORTCALLS e CONNECTCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS -ABNCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Quantidade de INCALLS transportadas por este tronco que não foram atendidas como chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agente ou que abandonaram. Inclui as chamadas com ocupado forçado, as chamadas com desconexão forçada, as chamadas conectadas a um destino não DAC, as chamadas de entrada curtas, as chamadas com tratamento desconhecido. OTHERCALLS inclui BUSYCALLS, DISCCALLS, SHORTCALLS e CONNECTCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS

Este é um item de estado.

Tabelas de vetores
Quantidade de INCALLS redirecionadas para fora do vetor, que receberam um sinal de ocupado ou desconectadas. OTHERCALLS inclui BUSYCALLS, DISCCALLS e OUTFLOWCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS

Este é um item de estado.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas que receberem um ocupado forçado, que receberam uma desconexão forçada, ou de fluxo de saída da central e as chamadas DAC atendidas (CONNECTCALLS). OTHERCALLS inclui

BUSYCALLS, CONNECTCALLS, DISCCALLS e OUTFLOWCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS

Este é um item cumulativo.

OTHERTIME

Tabelas da base de dados

O item OTHERTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo em que OTHERCALLS esperaram na fila até que o tratamento fosse conhecido e a chamada deixasse o grupo/especialidade. Nota: OTHERTIME relaciona-se a tempo para OTHERCALLS e não está relacionado a I_OTHERTIME, que é o tempo gasto por agentes no estado OUTRO. OTHERTIME = BUSYTIME + DEQUETIME + DISCTIME + OUTFLOWTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Tempo gasto por OTHERCALLS em vetor até que o tratamento fosse conhecido e a chamada deixasse o vetor. OTHERTIME inclui BUSYTIME, DISCTIME e OUTFLOWTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Duração de todas as OTHERCALLS até que as chamadas saiam do VDN (as chamadas desconectam, são enviadas para outro VDN, são transferidas ou são enviadas para fora da central). OTHERTIME inclui BUSYTIME, CONNECTTIME, CONNTALKTIME, DISCTIME e OUTFLOWTIME.

Este é um item cumulativo.

OUTBOUND (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item OUTBOUND (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade atual de troncos neste grupo de troncos que estão ocupados em chamadas de saída. OUTBOUND inclui ADJUNCTOUT.

Este é um item de estado.

OUTCALLS

Tabelas da base de dados

O item OUTCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade de chamadas de entrada transportadas por este TKGRP e completadas durante o intervalo de coleta. OUTCALLS inclui COMPLETED, O_ABNCALLS, O_ACDCALLS, O_OTHERCALLS, TRANSFERRED e SHORTCALLS. OUTCALLS = O_ACDCALLS + O_ABNCALLS + O_OTHERCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Quantidade de chamadas de entrada transportadas pelo tronco e completadas durante o intervalo de coleta. OUTCALLS inclui COMPLETED, O_ABNCALLS, O_ACDCALLS, O_OTHERCALLS, TRANSFERRED e SHORTCALLS. OUTCALLS = O_ACDCALLS + O_ABNCALLS + O_OTHERCALLS

Este é um item cumulativo.

OUTFLAG

Tabelas da base de dados

O item OUTFLAG aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de login/logout de agentes
Se não for nulo, indica que o agente tinha feito logout enquanto o enlace estava inativo. Os valores são NULL e ">".

OUTFLOW-CALLS

Tabelas da base de dados

O item OUTFLOWCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de CALLSOFFERED redirecionadas para outro destino enquanto enfileiradas para este grupo/especialidade. Isto pode acontecer sob circunstâncias diferentes, dependendo da versão da central e se a vetorização está ativa ou não. Para centrais Genérico 3 sem vetorização, este é o número de CALLSOFFERED redirecionadas para outro destino enquanto enfileirada para este grupo/especialidade.

Isto pode acontecer, se:

- a chamada foi de intrafluxo ou de interfluxo.
- a transferência de chamada do grupo/especialidade estava ativa.
- uma chamada DAC tocando foi atendida usando captura de chamada.
- uma chamada DAC tocando foi redirecionada em não atendimento.

Para centrais Genérico 3 com vetorização, a quantidade de chamadas de saída é contada se:

- uma chamada DAC tocando foi redirecionada em não atendimento.
- a chamada tocou num agente neste grupo/especialidade e foi atendida usando captura de chamada.
- a chamada foi roteada para outro VDN.
- a chamada foi roteada para um número de dígitos.
- a chamada foi enfileirada para um grupo/especialidade com secretária eletrônica.
- a chamada foi enfileirada para este grupo/especialidade como o grupo/especialidade principal e foi atendida por um agente em outro grupo/especialidade, tocou no agente em outro grupo/especialidade e então abandonou ou foi redirecionada pelo recurso Redirecionamento em Não Atendimento (para central Genérico 3 Versão 2 e versões posteriores).

Para centrais Genérico 3 Versão 2, este é o número de CALLSOFFERED redirecionadas para outro destino enquanto enfileirada para este grupo/especialidade. Isto pode acontecer por re-enfileiramento para o mesmo grupo/especialidade por intermédio do recurso Redirecionamento em Não Atendimento.

OUTFLOWCALLS inclui INTERFLOWCALLS, NOANSREDIR e SLVLOUTFLOWS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de INCALLS redirecionadas para outro destino por meio do comando “VETOR GOTO" ou do comando "Rota a Número" ou “Rota Adjunta" para um destino diferente de um grupo/especialidade ou agente direto. As chamadas roteadas para um grupo/especialidade ou agente direto por meio de um comando “Rota a Número," “Rota Adjunta" ou “grupo/especialidade com secretária eletrônica" ainda são rastreadas no vetor. OUTFLOWCALLS inclui GOTOCALLS e INTERFLOWCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de INCALLS redirecionadas para outro VDN ou para um destino fora da central por meio do comando “Rota a Número” ou “Rota Adjunta” ou foram redirecionadas para outro VDN pelo recurso Redirecionamento em Não Atendimento. Observe que as chamadas somente são contadas como fluxos de saída do VDN quando são redirecionadas para outro VDN ou para um destino fora da central. As chamadas no VDN roteadas para outros destinos, tais como grupos/especialidades ou ramais, não são contadas como fluxos de saída do VDN. OUTFLOWCALLS inclui INTERFLOWCALLS e SLVLOUTFLOWS.

Este é um item cumulativo.

OUTFLOWTIME

Tabelas da base de dados

O item OUTFLOWTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo que OUTFLOWCALLS ficaram esperando na fila ou tocando antes de serem redirecionadas.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Tempo gasto por todas as OUTFLOWCALLS no VECTOR antes de serem redirecionadas. OUTFLOWTIME inclui GOTOTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Tempo gasto por todas as OUTFLOWCALLS no VDN antes de serem redirecionadas.

Este é um item cumulativo.

OUTTIME

Tabelas da base de dados

O item OUTTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Tempo de retenção do tronco de todas as OUTCALLS transportadas por troncos deste grupo completadas durante o intervalo de coleta. O tempo de retenção do tronco é o tempo desde a tomada inicial do tronco até o tronco ficar livre (isto é, até o ponto remoto desconectar, o agente liberar

a chamada ou a central desconectar a chamada). OUTTIME inclui SETUPTIME.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Tempo de retenção do tronco de todas as OUTCALLS transportadas por este grupo de troncos completadas durante o intervalo de coleta. O tempo de retenção do tronco é o tempo desde a tomada inicial do tronco até o tronco ficar livre (isto é, até o ponto remoto desconectar, o agente liberar a chamada ou a central desconectar a chamada).

Este é um item cumulativo.

PENDINGSPLIT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item PENDINGSPLIT (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O grupo/especialidade para o qual o agente será movido. A movimentação fica pendente até que o agente esteja livre. No caso de uma alteração de múltiplas especialidades em uma solicitação, PENDINGSPLIT é estabelecido para a primeira especialidade nova para o agente. É possível que PENDINGSPLIT seja em branco ou 0, mesmo quando MOVEPENDING está estabelecido. Isto pode acontecer quando o enlace com a central é ativado e uma movimentação já está pendente para um agente. Disponível nas centrais Genérico 3 Versão 4 e Genérico 3 mais recentes.

Este é um item de estado.

PERCENT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item PERCENT (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
A alocação percentual do agente (0 a 100) para a especialidade. Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item de estado.

PERIOD 1-9

Tabelas da base de dados

O item PERIOD 1-9 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A duração, em segundos, de cada incremento do nível do serviço conforme definido na Administração da Central de Atendimento: Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade. Cada incremento representa um tempo de espera progressivamente mais longo. O *CentreVu* CMS conta as chamadas atendidas ou abandonadas que esperam além do último incremento (PERIOD9) seja em ACDCALLS10 ou ABNCALLS10.

Este é um item administrativo.

Tabelas VDN
A duração, em segundos, de cada incremento do nível do serviço conforme definido na Administração da Central de Atendimento: Cada incremento representa um tempo de espera progressivamente mais longo. O *CentreVu* CMS conta as chamadas atendidas ou abandonadas que esperam além do último incremento (PERIOD9) em ANSCONNCALLS10.

Este é um item administrativo.

PERIODCHG

Tabelas da base de dados

O item PERIODCHG aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Indica se os incrementos do nível do serviço PERIOD1-9 (conforme definido na Administração da Central de Atendimento: janela Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade) mudaram durante o intervalo de coleta. Os valores válidos para PERIODCHG são 0= NÃO, 1 = SIM.

Este é um item administrativo.

Tabelas VDN
Indica se os incrementos do nível do serviço PERIOD1 a 9 (conforme definido na Administração da Central de Atendimento: janela Perfil de Atendimento do VDN) mudaram durante o intervalo de coleta de dados. Os valores válidos para PERIODCHG são 0= NÃO, 1 = SIM.

Este é um item administrativo.

PHANTOMABNS

Tabelas da base de dados

O item PHANTOMABNS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade com tempo de conversação menor que o valor do temporizador de chamada fantasma abandonada. Disponível nas centrais Genérico 3 e mais recentes.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas DAC com tempo de conversação menor que o valor do temporizador de chamada fantasma abandonada. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente, chamadas roteadas a um agente ou ramal, com tempo de conversação menor que o valor do temporizador de chamada fantasma abandonada. Disponível nas centrais Genérico 3 e mais recentes.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente, chamadas roteadas a um agente ou ramal, com tempo de conversação menor que o valor estabelecido para o temporizador de chamada fantasma abandonada. Disponível nas centrais Genérico 3 e mais recentes.

Este é um item cumulativo.

POSITION (índice)

Tabelas da base de dados

O item POSITION (índice) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Número da posição associada com este RAMAL. Agentes em vários grupos (sem EAS) têm mais de uma POSIÇÃO. Os agentes em múltiplas especialidades (com EAS) possuem uma única POSIÇÃO.

POSIÇÕES

Tabelas da base de dados

O item POSITIONS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de posições de agente que estão atribuídas a este GRUPO (não EAS) ou a quantidade atual de posições de agente conectadas nesta especialidade (EAS).

Este é um item administrativo.

PREFERÊNCIA

Tabelas da base de dados

O item PREFERENCE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
A preferência de tratamento de chamada do agente. Os valores válidos são em branco, nível de especialidade (LVL), maior necessidade (NEED) ou percentagem (PCNT). Exige uma ECS R5 ou R6 ou posterior com EAS.

Este é um item de estado.

Tabelas de Login/Logout de Agente
A preferência de tratamento de chamada do agente. Os valores são NEED (maior necessidade) LVL (nível da especialidade) e PCNT (alocação percentual). Exige um DEFINITY ECS R5 ou R6 ou posterior com EAS. PCNT é válido somente no ECS R6 ou posterior.

PRIORITY (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item PRIORITY (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de troncos
A prioridade na qual a chamada foi enfileirada. Sem vetorização, os valores são SIM, NÃO ou conforme definidos no Dicionário. Com vetorização, os valores são ALTA, MÉDIA, ALTA, SUPERIOR ou conforme definidos no Dicionário. Este valor fica em branco (NULL) quando a chamada é removida da fila (quando a chamada toca no agente, é escoada ou removida da fila do grupo/especialidade, a chamada abandona a fila, a chamada recebe um ocupado forçado ou

uma desconexão forçada). As centrais Genérico 3 com vetorização utilizam MÉDIA para “nenhuma prioridade” e ALTA para chamadas com “prioridade” enfileiradas diretamente ao grupo/especialidade sem passar por intermédio de um vetor e as chamadas enfileiradas a um grupo/especialidade por comandos de vetor “Rota a Número” ou “grupo/especialidade com secretária eletrônica”.

Este é um item de estado.

PRIORITY2-3 (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item PRIORITY2-3 (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de troncos
A prioridade na qual a chamada foi enfileirada para um segundo ou terceiro grupo/especialidade, os valores são: BAIXA, MÉDIA, ALTA, SUPERIOR ou conforme definido no Dicionário. Este valor fica em branco (NULL) quando a chamada é removida da fila (quando a chamada toca em um agente, é escoada ou removida da fila do grupo/especialidade, o chamador abandona a fila, a chamada recebe um ocupado forçado ou uma desconexão forçada). Disponível nas centrais Genérico 3 com vetorização.

Este é um item de estado.

QUECOUNT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item QUECOUNT (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de troncos
O número de filas de grupos/especialidades de DAC em que a chamada está. Fica em branco (NULL) quando o tronco fica livre, fica em ocupado forçado, fica em desconexão forçada, conecta-se a uma estação ou agente, ou é encaminhado para fora da fila de espera. Valores: NULL, 1-3

Este é um item de estado.

QUETYPE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item QUETYPE (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de troncos
Se esta chamada entrou na fila pelo passo de vetor "colocar na fila de espera principal" ou outro passo de vetor. QUETYPE é NULL para chamadas diretas a agente, quando não a vetorização não é utilizada e quando a chamada é removida da fila (é atendida, abandonada, recebe um ocupado forçado ou recebe uma desconexão forçada). Os valores válidos são NULL, PRINCIPAL e BACKUP.

Este é um item de estado.

QUETYPE2-3 (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item QUETYPE2-3 (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de troncos
Se esta chamada entrou na segunda ou terceira fila pelo passo de vetor "colocar na fila de espera principal" ou outro passo de vetor. QUETYPE2 e QUETYPE3 são NULL quando a vetorização não é utilizada e a chamada é removida da fila (é atendida, abandonada, recebe um ocupado forçado ou recebe uma desconexão forçada) Os valores válidos são NULL, PRINCIPAL e BACKUP. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item de estado.

R1AGINRING (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item R1AGINRING aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O número de agentes da reserva1 com essa especialidade de chamada DAC tocando (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R1AVAILABLE (real-time)

Tabelas da base de dados

O item R1AVAILABLE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O número de agentes da reserva1 disponíveis para receber chamadas (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R1INACW (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item R1INACW aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes da reserva1 em POS_AT para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R1INAUX (real-time)

Tabelas da base de dados

O item R1INAUX aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes da reserva1 em PAUSA para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R1ONACD (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item R1ONACD aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes da reserva1 em chamadas DAC para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R1OTHER (real-time)

Tabelas da base de dados

O item R1OTHER aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes da reserva1 em OUTRO para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R1STAFFED (real-time)

Tabelas da base de dados

O item R1STAFFED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Número de agentes em serviço para essa especialidade como reserva1 (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R2AGINRING (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item R2AGINRING aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O número de agentes da reserva2 com essa especialidade com chamada DAC tocando (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R2AVAILABLE (real-time)

Tabelas da base de dados

O item R2AVAILABLE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O número de agentes da reserva2 disponíveis para receber chamadas (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R2INACW (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item R2INACW aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes da reserva2 em POS_AT para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R2INAUX (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item R2INAUX aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes da reserva2 em PAUSA para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R2ONACD (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item R2ONACD aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes da reserva2 em chamadas DAC para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R2OTHER (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item R2OTHER aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes da reserva2 no modo de trabalho OUTRO para esta especialidade (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

R2STAFFED (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item R2STAFFED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Número de agentes em serviço para essa especialidade como reserva2 (0 a 999). Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

RAGOCC

Tabelas da base de dados

O item RAGOCC aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de relatório de dia atual
Porcentagem resultante máxima de tempo que um agente permanecerá em chamadas DAC.

RAVGSPEED-ANS

Tabelas da base de dados

O item RAVGSPEEDANS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de relatório de dia atual
Velocidade média resultante de resposta em segundos para este tipo de chamada.

REASON

Tabelas da base de dados

O item REASON aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabela de exceções de coleta de dados
Motivo da interrupção da coleta de dados. Os motivos podem ser como segue:

Valor = Motivo

91 = Coleta de dados iniciada

92 = Coleta de dados de novas programações iniciada

93 = Coleta de dados desligada

94 = Coleta de dados ocupada

95 = Coleta de dados expirada

96 = Clock da coleta de dados reinicializado

97 = Sessão de coleta de dados inativa

Este é um item cumulativo.

REASON_CODE

Tabelas da base de dados

O item REASON_CODE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabela de exceções de agente
O código de motivo em que o agente estava quando ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

RECONNECT

Tabelas da base de dados

O item RECONNECT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
Este evento representa o agente reconectando a chamada após colocá-la em retenção. Disponível nas centrais Genérico 3.

RETURNCALLS

Tabelas da base de dados

O item RETURNCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas que alcançaram este VDN pelo recurso de destino de retorno de VDN. Disponível nas centrais Genérico 3 Versão 3 e mais recentes.

Este é um item cumulativo.

RINGCALLS

Tabelas da base de dados

O item RINGCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de chamadas do grupo/especialidade que tocaram nas posições de agente. Disponível em uma central Genérico 3 para rastreamento de toque. RINGCALLS inclui ACDCALLS e NOANSREDIR.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas ao grupo/especialidade (centrais Genérico 3) e de chamadas DAC diretas a agente (centrais Genérico 3) que tocaram na posição do agente. RINGCALLS inclui NOANSREDIR. Disponível nas centrais Genérico 3 para rastreamento de toque.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente que tocaram nas posições de agente. RINGCALLS inclui ACDCALLS. Disponível nas centrais Genérico 3 e ECS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente que tocaram nas posições de agente. Disponível nas centrais Genérico 3 e ECS. RINGCALLS inclui ACDCALLS.

Este é um item cumulativo.

RINGTIME

Tabelas da base de dados

O item RINGTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Tempo gasto pelas chamadas deste grupo/especialidade tocando nas posições de agente independente do tratamento final e outras atividades do agente. I_RINGTIME é o tempo gasto pelo agente com chamadas tocando e é influenciado por outras atividades do agente. RINGTIME é o tempo gasto pelo chamador ao tocar e é independente das atividades do agente. Disponível em uma central Genérico 3 para rastreamento de toque.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Tempo gasto por chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente tocando na posição do agente (independente do tratamento ou de outra atividade do agente). RINGTIME é o tempo gasto pelo chamador ao tocar e é independente das atividades do agente. I_RINGTIME é o tempo gasto pelo agente no estado de toque e é influenciado por outras atividades do agente. RINGTIME inclui ANSRINGTIME. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de vetores
O tempo das chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente que tocaram nas posições de agente. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Tempo gasto por chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agente tocando nas posições de agente independente do tratamento final. Disponível nas centrais Genérico 3 e ECS.

Este é um item cumulativo.

ROLE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item ROLE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente de relatório
A função de serviço do agente para o grupo. Os valores são: Superior, Reserva, Backup, Padrão, Pensando e Flexível. Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item de estado.

ROW_DATE (índice)

Tabelas da base de dados

O item ROW_DATE (índice) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Data em que os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de agente
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de grupos de troncos.
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de troncos
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de vetores
A data para a qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas VDN
A data para a qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de códigos de atividade de chamada
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de login/logout de agentes
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Tabelas de rastreamento de agentes
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Tabelas de configuração de dia atual
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Tabelas de relatório de dia atual
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Tabelas de registro de chamadas
A data para a qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Tabela de exceções de agente
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo/especialidade
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo de troncos
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de VDN
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de vetor
A data para a qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas
A data para a qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de coleta de dados
O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

ROW_TIME

Tabelas da base de dados

O item ROW_TIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
A hora de início para este segmento.

Tabela de exceções de agente
Hora em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo/especialidade
Hora em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo de troncos
Hora em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de VDN
Hora em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de vetor
Hora em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas
Hora na qual a chamada maliciosa foi relatada.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de coleta de dados
Hora na qual a coleta de dados foi interrompida.

Este é um item cumulativo.

RSERVLEVELP

Tabelas da base de dados

O item RSERVLEVELP aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de relatório de dia atual
Porcentagem resultante de chamadas a serem tratadas dentro de SERVLEVELT segundos.

SEGMENT

Tabelas da base de dados

O item SEGMENT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Número que identifica o segmento de chamada. Os números de segmento são de 1 até o número de segmentos em uma chamada.

SEGSTART

Tabelas da base de dados

O item SEGSTART aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Data e hora UNIX em que o segmento de chamada teve início. (Data e hora UNIX é o número de segundos desde a meia-noite, 01/01/70.) Os segmentos de chamada têm início quando o CMS recebe a primeira mensagem para a chamada, uma vez que cada segmento de chamada representa uma chamada. (Quando um agente transfere ou coloca uma chamada em conferência, o agente faz uma outra chamada para efetuar a transferência/conferência.)

SEGSTOP

Tabelas da base de dados

O item SEGSTOP aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
Data e hora UNIX em que o segmento de chamada terminou. (data e hora UNIX é o número de segundos desde a meia-noite, 01/01/70.) Um segmento de chamada termina quando todos os troncos e agentes associados com o segmento de chamada desconectaram a chamada. Isso significa que o tempo de pós-atendimento dos agentes é incluído ao calcular a hora de término do segmento de chamada.

SERVICELEVEL

Tabelas da base de dados

O item SERVICELEVEL aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de segundos nos quais as chamadas devem ser atendidas/conectadas para serem consideradas como aceitáveis (conforme definido na Administração da Central de Atendimento: janela Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade).

Este é um item administrativo.

Tabelas VDN
Quantidade de segundos nos quais as chamadas devem ser atendidas/conectadas para serem consideradas como aceitáveis (conforme definido na Administração da Central de Atendimento: Configuração do Perfil de Atendimento VDN).

Este é um item administrativo.

SERVLEVELP

Tabelas da base de dados

O item SERVLEVELP aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de relatório de dia atual
Porcentagem objetiva de chamadas a serem tratadas dentro de SERVLEVELT segundos.

SERVLEVELT

Tabelas da base de dados

O item SERVLEVELT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de relatório de dia atual
Quantidade de segundos em que SERVLEVELP porcento das chamadas devem ser atendidas (tempo de nível de serviço).

SETUPTIME

Tabelas da base de dados

O item SETUPTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de tempo até que OUTCALLS sejam completadas no ponto remoto. Disponível nas centrais Genérico 3.

Este é um item cumulativo.

SHORTCALLS

Tabelas da base de dados

O item SHORTCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade de chamadas de entrada e de saída que ocuparam um tronco no grupo de troncos por menos de 2 segundos e que não foram enfileiradas a um grupo/especialidade, encaminhadas a um grupo/especialidade, foram atendidas por um agente, receberam um ocupado forçado ou uma desconexão forçada pela central, ou geraram uma falha de tronco ou ocupado em manutenção. Observe que SHORTCALLS inclui tanto chamadas de entrada quanto de saída. Portanto, OTHERCALLS e O_OTHERCALLS podem cada um incluir algumas SHORTCALLS.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de troncos
Quantidade de chamadas de entrada e de saída que ocuparam um tronco por menos de 2 segundos e que não foram enfileiradas a um grupo/especialidade, encaminhadas a um grupo/especialidade, foram atendidas por um agente, receberam um ocupado forçado ou uma desconexão forçada pela central, ou geraram uma falha de tronco ou ocupado em manutenção. Observe que SHORTCALLS inclui tanto

chamadas de entrada quanto de saída. Portanto, OTHERCALLS e O_OTHERCALLS podem cada um incluir algumas SHORTCALLS.

Este é um item cumulativo.

SKILL1-3

Tabelas da base de dados

O item SKILL1-3 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Primeira, segunda e terceira especialidades de VDN atribuídas a este VDN. Disponível nas centrais Genérico 3 e mais recentes e no ECS com EAS.

Este é um item administrativo.

SKILLACWTIME-1-3

Tabelas da base de dados

O item SKILLACWTIME1-3 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Tempo gasto em POS_AT por agentes para chamadas atendidas em cada preferência de especialidade VDN. Disponível nas centrais Genérico 3 com EAS.

Este é um item cumulativo.

SKILLCALLS1-3

Tabelas da base de dados

O item SKILLCALLS1-3 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas atendidas por agentes em cada preferência de especialidade VDN. Disponível nas centrais Genérico 3 Versão 2 com EAS.

Este é um item cumulativo.

SKILLTIME1-3

Tabelas da base de dados

O item SKILLTIME1-3 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas VDN
Tempo que os agentes gastaram em chamadas que atenderam em cada preferência de especialidade VDN. Disponível nas centrais Genérico 3 com EAS.

Este é um item cumulativo.

SKILLTYPE

Tabelas da base de dados

O item SKILLTYPE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Este é um item em tempo real.

O tipo (“p” para principal ou “s” para secundário) da primeira especialidade à qual o agente efetuou o login. Exige centrais Genérico 3 Versão 2 com EAS. Nota: Para ECS e versões posteriores de central com o recurso EAS, o nível de especialidade 1 será representado por “p”, o nível de especialidade 2 por “s” e os níveis de especialidade 3-16 estarão em branco. Os usuários de mais 2 níveis de especialidade devem utilizar itens SKLEVEL ao invés de itens SKILLTYPE.

Este é um item de estado.

Tabelas de login/logout de agentes
O tipo (“p” para principal ou “s” para secundário) da primeira especialidade à qual o agente efetuou o login. Exige centrais Genérico 3 com EAS. NOTA: Para ECS e versões posteriores de central com o recurso EAS, o nível de especialidade 1 será representado por “p”, o nível de especialidade 2 por “s” e os níveis de especialidade 3-16 estarão em branco. Os usuários de mais 2 níveis de especialidade devem utilizar itens SKLEVEL ao invés de itens SKILLTYPE.

SKILLTYPE2-4

Tabelas da base de dados

O item SKILLTYPE2-4 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Este é um item em tempo real.

O tipo (“p” para principal ou “s” para secundário) da segunda, da terceira e da quarta especialidades que o agente efetuou o login. Exige centrais Genérico 3 Versão 2 com EAS. Nota: Para a ECS e versões EAS mais recentes, o nível de especialidade 1 será representado por “p”, o nível de especialidade 2 por “s” e os níveis de especialidade 3-16 estarão em branco. Os usuários de mais 2 níveis de especialidade devem utilizar itens SKLEVEL ao invés de itens SKILLTYPE.

Este é um item de estado.

Tabelas de login/logout de agentes
O tipo (“p” para principal ou “s” para secundário) da segunda, da terceira e da quarta especialidades que o agente efetuou o login. NOTA: Para ECS e versões posteriores de central com o recurso EAS, o nível de especialidade 1 será representado por “p”, o nível de especialidade 2 por “s” e os níveis de especialidade 3-16 estarão em branco. Os usuários de mais 2 níveis de especialidade devem utilizar itens SKLEVEL ao invés de itens SKILLTYPE. Disponível para as centrais Genérico 3 com EAS e exige centrais Genérico 3 Versão 2 com EAS.

SKLEVEL

Tabelas da base de dados

O item SKLEVEL aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O nível da especialidade (de 1 a 16) ou o nível da reserva (1 ou 2) para uma reserva de especialidade associado à primeira especialidade com que o agente efetuou login. Este SKLEVEL aplica-se a LOGONSKILL. Exige a ECS R6 ou posterior com o recurso EAS. Níveis de reserva estão disponíveis somente em ECS R6 ou posterior.

Este é um item de estado.

Tabelas de login/logout de agentes
Indica o nível de especialidade do agente (1 a 16) para uma especialidade normal ou um nível de reserva (1 ou 2) para uma especialidade de reserva. Este SKLEVEL aplica-se a LOGONSKILL. Exige um DEFINITY ECS R5 ou R6 ou posterior com EAS. Níveis de reserva estão disponíveis somente em ECS R6 ou posterior.

SKLEVEL2-20

Tabelas da base de dados

O item SKLEVEL2-20 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Indica o nível de especialidade do agente (1 a 16) para uma especialidade normal ou um nível de reserva (1 ou 2) para uma especialidade de reserva. Este SKLEVEL2-20 aplica-se a LOGONSKILL2-20. Requer DEFINITY ECS R5, R6 ou posteriores com EAS. Níveis de reserva estão disponíveis somente em ECS R6 ou posterior.

Este é um item de estado.

Tabelas de login/logout de agentes
Indica o nível de especialidade do agente (1 a 16) para uma especialidade normal ou um nível de reserva (1 ou 2) para uma especialidade de reserva. Este SKLEVEL2-20 aplica-se a LOGONSKILL2-20. Requer DEFINITY ECS R5, R6 ou posteriores com EAS. Níveis de reserva estão disponíveis somente em ECS R6 ou posterior.

SKPERCENT

Tabelas da base de dados

O item SKPERCENT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
A alocação percentual do agente para LOGONSKILL. Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item de estado.

Tabelas de login/logout de agentes
A alocação percentual do agente para LOGONSKILL. Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

SKPERCENT2-20

Tabelas da base de dados

O item SKPERCENT2-20 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
A alocação percentual do agente para LOGONSKILL2-20. Requer DEFINITY ECS R6 ou posteriores com EAS.

Este é um item de estado.

Tabelas de login/logout de agentes
A alocação percentual do agente para LOGONSKILL2-20. Requer DEFINITY ECS R6 ou posteriores com EAS.

SKSTATE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item SKSTATE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Estado atual para esta especialidade, comparado com todos os limiares administrados. Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

SLVLABNS

Tabelas da base de dados

O item SLVLABNS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Número de ABNCALLS cujo tempo para abandono foi menor ou igual ao SERVICELEVEL deste grupo/especialidade.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Número de ABNCALLS cujo tempo para abandono foi menor ou igual ao SERVICELEVEL deste VDN.

Este é um item cumulativo.

SLVLOUT-FLOWS

Tabelas da base de dados

O item SLVLOUTFLOWS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Número de OUTFLOWCALLS cujo tempo até o fluxo de saída foi menor ou igual ao SERVICELEVEL deste grupo/especialidade.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Número de OUTFLOWCALLS cujo tempo até o fluxo de saída foi menor ou igual ao SERVICELEVEL deste VDN.

Este é um item cumulativo.

SPLIT

Tabelas da base de dados

O item SPLIT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Este é um item de índice.

O número do grupo/especialidade para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de agente
Este é um item de índice.

O número do grupo ao qual o RAMAL está atribuído ou o número da especialidade que o agente efetuou o login.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de grupos de troncos
O grupo/especialidade no qual este TKGRP termina.

Este é um item administrativo.

Tabelas de troncos
Este é um item em tempo real.

O número do primeiro grupo/especialidade ao qual a chamada está atualmente enfileirada ou o grupo/especialidade no qual a chamada foi atendida. O GRUPO está em branco (NULL) quando o tronco fica livre.

Este é um item de estado.

Tabelas de rastreamento de agentes
O número do grupo ao qual o RAMAL está atribuído ou o número da especialidade que o agente efetuou o login.

Tabelas de relatório de dia atual
Este é um item de índice.

O número do grupo/especialidade para o qual os dados foram coletados.

Tabelas de login/logout de agentes
Este é um item de índice.

O número do grupo ao qual a extensão está atribuída ou o número da especialidade que o agente efetuou o login.

Tabelas de configuração de dia atual
Este é um item de índice.

O número do grupo/especialidade para o qual os dados foram coletados.

Tabela de exceções de agente
O grupo/especialidade em que o agente estava trabalhando quando ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo/especialidade
O grupo/especialidade em que ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de rastreamento de chamadas maliciosas
O grupo/especialidade do agente que relata a chamada maliciosa.

Este é um item cumulativo.

SPLIT1

Tabelas da base de dados

O item SPLIT1 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
O primeiro grupo/especialidade ao qual a chamada foi enfileirada no primeiro VDN com o qual foi associada no segmento da chamada.

SPLIT2-3

Tabelas da base de dados

Os itens SPLIT2 ... 3 itens aparecem nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de troncos
Este é um item em tempo real.

Os números de grupo/especialidade do segundo e do terceiro grupo/especialidade aos quais a chamada é enfileirada. Este valor fica em branco (NULL) quando a chamada é removida da fila (é atendida, abandonada, recebe ocupado forçado ou desconexão forçada). Disponível nas centrais Genérico 3 com vetorização.

Este é um item de estado.

Tabelas de registro de chamadas
O segundo e o terceiro grupos/especialidades aos quais a chamada também foi enfileirada para o primeiro VDN com o qual foi associada no segmento da chamada. Aplica-se somente às centrais Genérico 3 com vetorização.

STAFFED (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item STAFFED (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade atual de POSIÇÕES que estão designadas (a um grupo ou a um agente) (conectadas). STAFFED = LIVRE + AGINRING + ONACD + INACW + INAUX + OUTROS.

Este é um item de estado.

STARTED (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item STARTED (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Hora do dia em que WORKMODE começou. Os valores válidos para STARTED são NULL e a hora do dia.

Este é um item de estado.

Tabelas de troncos
A hora do dia em TKSTATE teve início. Os valores válidos são NULL e hora do dia.

Este é um item de estado.

STARTTIME

Tabelas da base de dados

O item STARTTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de agente
A hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de grupos de troncos
Este é um item em tempo real.

A hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de troncos
Este é um item em tempo real.

A hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de vetores
Este é um item em tempo real.

Hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas VDN
Hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo. STARTTIME é um índice de tabela para a tabela de VDN.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de códigos de atividade de chamada
Hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de rastreamento de agentes
A hora do dia (hora e minuto) para a qual o rastreamento de agente está sendo pedido. Esta é a hora do dia que você digita para solicitar o relatório.

Tabelas de relatório de dia atual
Hora de início do intervalo intra-horas para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

SVCLEVELCHG

Tabelas da base de dados

O item SVCLEVELCHG aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Indica se o nível do serviço foi ou não alterado durante o intervalo de coleta. Os valores válidos para SVCLEVELCHG são 0= NÃO, 1 = SIM.

Este é um item administrativo.

Tabelas VDN
Indica se o nível do serviço foi alterado durante o intervalo de coleta de dados. Os valores válidos para SVCLEVELCHG são 0= NÃO, 1 = SIM.

Este é um item administrativo.

TAGINRING (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TAGINRING aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores ligados na especialidade, que têm chamadas DAC tocando e que não estão fazendo qualquer outra coisa. Disponível com as centrais Genérico 3 e mais recentes com o recurso EAS para especialidades superiores. Entretanto, os itens de base de dados “superiores” só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS.

Este é um item de estado.

TALKTIME

Tabelas da base de dados

O item TALKTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de registro de chamadas
O total do tempo de conversação para o agente de atendimento neste segmento.

TAVAILABLE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TAVAILTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores ligados na especialidade, que estão livres na especialidade. Disponível com as centrais Genérico 3 e mais recentes com o recurso EAS para especialidades superiores. Entretanto, os itens de base de dados “superiores” só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS.

Este é um item de estado.

TDA_INACW (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TDA_INACW aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores ligados na especialidade, que estão em pós-atendimento associado com chamadas diretas a agente. TDA_INACW é um subconjunto de TOTHER. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente. Disponível com as centrais Genérico 3. Entretanto, os itens de base de dados “superiores” só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS.

Este é um item de estado.

TDA_ONACD (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TDA_ONACD aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores ligados na especialidade, que estão conversando em chamadas diretas a agente. TDA_ONACD é um subconjunto de TOTHER. Exige uma central Genérico 3 com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta a agente. Entretanto, os itens de base de dados “superiores” só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS. Disponível com as centrais Genérico 3.

Este é um item de estado.

THRESHOLD

Tabelas da base de dados

O item THRESHOLD aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabela de exceções de agente
Limite, como um número de ocorrências, administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade do agente fica fora desse limite.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo/especialidade
Limite, como um número de ocorrências, administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade do grupo/especialidade fica fora desse limite.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo de troncos
Limite, como um número de ocorrências, administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade do grupo de troncos fica fora desse limite.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de VDN
Limite, como um número de ocorrências, administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade do VDN fica fora desse limite.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de vetor
Limite, como um número de ocorrências, administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade do vetor fica fora desse limite.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de coleta de dados
Limite, como um número de ocorrências, administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade fica fora desse limite.

Este é um item cumulativo.

TI_AUXTIME

Tabelas da base de dados

O item TI_AUXTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente esteve em PAUSA, para todos os grupos/especialidades ou em AUXINCALL ou AUXOUTCALL e GRUPO, foi o OLDEST_LOGON (login mais antigo). O tempo “TI_" apenas é armazenado para o grupo/especialidade que o agente esteve conectado por mais tempo. “TI_” precisa ser somado em todos os grupos/especialidades nos quais o agente pode efetuar login, caso a ordem de login seja alterada durante o intervalo de coleta.

TI_AUXTIME inclui TI_AUXTIME0, TI_AUXTIME1-9, I_AUXINTIME e I_AUXOUTTIME. SUM(I_AUXTIME) = sum(TI_AUXTIME0 + TI_AUXTIME1 + TI_AUXTIME2 + TI_AUXTIME3 + TI_AUXTIME4 +

TI_AUXTIME5 + TI_AUXTIME6 + TI_AUXTIME7 + TI_AUXTIME8 + TI_AUXTIME 9) em todas os grupos/especialidades aos que o agente efetuou login. Exige uma ECS com o recurso EAS.

Este é um item cumulativo.

TI_AUXTIME0

Tabelas da base de dados

O item TI_AUXTIME0 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo gasto pelo agente em PAUSA com código de motivo 0 (zero). Este é o tempo em PAUSA do “sistema” para centrais com códigos de motivo PAUSA ativos. É o mesmo que TI_AUXTIME para centrais sem códigos de motivo de PAUSA ativos. O tempo “TI_” somente é armazenado para a especialidade com login efetuado por mais tempo. O tempo de “TI_” precisa ser somado nas especialidades que o agente possa efetuar o login, caso a ordem de login seja alterada durante o intervalo de coleta. Exige uma ECS com o recurso EAS.

Este é um item cumulativo.

TI_AUXTIME1-9

Tabelas da base de dados

O item TI_AUXTIME1-9 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Tempo gasto pelo agente em PAUSA com códigos de motivo 1-9. O tempo “TI_” somente é armazenado para a especialidade com login efetuado por mais tempo. O tempo de “TI_” precisa ser somado nas especialidades que o agente possa efetuar o login, caso a ordem de login seja alterada durante o intervalo de coleta. Exige uma ECS com o recurso EAS.

Este é um item cumulativo.

TI_AVAILTIME

Tabelas da base de dados

O item TI_AVAILTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve no estado disponível para chamadas ao grupo/especialidade ou diretas a agente

em qualquer grupo/especialidade. TI_AVAILTIME é gravado para o grupo/especialidade ligado há mais tempo (OLDEST_LOGON). Para uma operação não EAS, se um agente efetuou o login em múltiplas especialidades e está em modo PAUSA em um grupo e está livre para chamadas DAC em outro grupo, o agente acumulará I_AVAILTIME para o grupo no qual o agente está livre e TI_AVAILTIME no grupo que efetuou o login há mais tempo. Nota: O tempo “TI_” apenas é armazenado para o grupo/especialidade que o agente esteve conectado por mais tempo. O tempo “TI_” precisa ser somado em todos os grupos/especialidades nos quais o agente pode efetuar login, caso a ordem de login seja alterada durante o intervalo de coleta.

Este é um item cumulativo.

TI_OTHERTIME

Tabelas da base de dados

O item TI_OTHERTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve realizando outro trabalho em todos os grupos/especialidades. Para todas as centrais, TI_OTHERTIME é coletado para o período de tempo após a ativação do enlace com a central ou após o agente efetuar o login e antes do *CentreVu* CMS receber notificação da central sobre o estado do agente. Para centrais Genérico 3, outro trabalho inclui: enquanto em modo OPERAÇÃO AUTOMÁTICA ou OPERAÇÃO MANUAL, o agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação, o agente discou para realizar uma chamada ou para ativar um recurso, ou uma chamada a ramal tocou sem nenhuma outra atividade. Nota: O tempo “TI_” apenas é armazenado para o grupo/especialidade com o qual esteve conectado por mais tempo. O tempo “TI_” precisa ser somado em todos os grupos/especialidades nos quais o agente pode efetuar login, caso a ordem de login seja alterada durante o intervalo de coleta. TI_OTHERTIME inclui I_ACDOTHERTIME.

Este é um item cumulativo.

TI_STAFFTIME

Tabelas da base de dados

O item TI_STAFFTIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente esteve em Serviço em qualquer grupo/especialidade. O tempo “TI_” é armazenado somente para o grupo/especialidade conectado por mais tempo. O tempo “TI_” precisa ser somado em todos os grupos/especialidades nos quais o agente pode efetuar login, caso a ordem de login seja alterada durante o intervalo de coleta. soma(TI_STAFFTIME) = soma(I_ACDTIME + I_ACWTIME + I_DA_ACDTIME + I_DA_ACWTIME + I_RINGTIME + TI_AUXTIME + TI_AVAILTIME + TI_OTHERTIME), em todos os grupos/especialidades que o agente efetuou o login.

Este é um item cumulativo.

TIME

Tabelas da base de dados

O item TIME aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabela de exceções de agente
Limite, como um número de segundos, administrado para tipos de exceções temporizadas. Uma ocorrência é registrada contra o limiar quando a atividade do agente sai fora desse limite.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo/especialidade
Limite, em um número de segundos, administrado para tipos de exceções temporizadas. Uma ocorrência é registrada contra o limiar quando a atividade do grupo/especialidade sai fora desse limite.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de grupo de troncos
Limite, em um número de segundos, administrado para tipos de exceções temporizadas. Uma ocorrência é registrada contra o limiar quando a atividade do grupo de troncos sai fora desse limite.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de VDN
Limite, em um número de segundos, administrado para tipos de exceções temporizadas. Uma ocorrência é registrada contra o limiar quando a atividade do VDN sai fora desse limite.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de vetor
Limite, em um número de segundos, administrado para tipos de exceções temporizadas. Uma ocorrência é registrada contra o limiar quando a atividade do vetor sai fora desse limite.

Este é um item cumulativo.

TINACW (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TINACW aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores ligados nesta especialidade, em pós-atendimento para chamadas DAC à especialidade. Inclui os agentes superiores em chamadas ACWIN/ACWOUT, assim como os agentes em pós-atendimento não relacionado a uma chamada DAC. Disponível em centrais Genérico 3 com o recurso EAS para especialidades superiores. Entretanto, os itens de base de dados “superiores” só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS. TINACW inclui TONACWIN e TONACWOUT.

Este é um item de estado.

TINAUX (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TINAUX aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
O número de agentes superiores, ligados na especialidade, em modo de trabalho PAUSA. Inclui os agentes em chamadas PAUSA-ENT/PAUSA-SAI. Disponível em centrais Genérico 3 com o recurso EAS para especialidades superiores. Entretanto, os itens de base de dados “superiores” só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS. TINAUX inclui TINAUX0, TINAUX1-9, TONACDAUXOUT, TONAUXIN e TONAUXOUT.

Este é um item de estado.

TINAUX0 (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TINAUX0 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores conectados na especialidade que estão em modo de trabalho PAUSA para o código de motivo 0 (zero) para todos os grupos/especialidades ou em chamadas PAUSA-ENT/PAUSA-SAI para PAUSA com código de motivo 0 (zero). Para a ECS com EAS, o código de motivo 0 (zero) é para modo PAUSA do “sistema” quando os códigos de motivo estão ativos. Para centrais sem EAS e para versões anteriores à ECS, TINAUX0 será o mesmo que TINAUX. Também disponível nas centrais Genérico 3 e mais recentes com EAS em especialidades superiores.

Este é um item de estado.

TINAUX1-9 (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TINAUX1-9 aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade de agentes superiores ligados na especialidade que estão em modo PAUSA para cada um dos códigos de motivo 1-9. Inclui agentes em chamadas PAUSA-ENT/PAUSA-SAI a partir de PAUSA com o código de motivo adequado. Disponível para ECS e versões de central posteriores com o recurso EAS para especialidades superiores.

Este é um item de estado.

TKGRP

Tabelas da base de dados

O item TKGRP aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Este é um item de índice.

O número do grupo de troncos para o qual os dados foram coletados. Este valor será zero se o grupo de troncos que transporta a chamada não for medido.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de troncos
Este é um item de índice.

O número do grupo de troncos ao qual o tronco é atribuído.

Este é um item administrativo.

Tabelas de registro de chamadas
O número do grupo de troncos para o qual os dados foram coletados (ou para o qual ocorreu uma exceção). Este valor será nulo se o grupo de troncos que transporta a chamada não for medido.

Tabela de exceções de grupo de troncos
O número do grupo de troncos para o qual os dados foram coletados (ou para o qual ocorreu uma exceção). Este valor será zero se o grupo de troncos que transporta a chamada não for medido.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas
O número do grupo de troncos para o qual os dados foram coletados (ou para o qual ocorreu uma exceção). Este valor será zero se o grupo de troncos que transporta a chamada não for medido.

Este é um item cumulativo.

TKSTATE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TKSTATE (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de troncos
O estado atual da chamada. Os estados do tronco incluem: LIVRE, TOMADO, EM FILA, CONECTADO, TOCANDO, ABANDONO, OCUPADO FORÇADO, DESCONEXÃO FORÇADA, RETENÇÃO, MANUTENÇÃO, DESCONHECIDO, ou conforme definido no Dicionário.

Este é um item de estado.

TONACD (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TONACD aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores ligados na especialidade, que estão em chamadas DAC de entrada e de saída para a especialidade. Disponível com as centrais Genérico 3 e mais recentes com o recurso EAS para especialidades superiores. Entretanto, os itens de base de dados “superiores” só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS. TONACD inclui TONACDOUT.

Este é um item de estado.

TONACDAUX-OUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TONACDAUXOUT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores ligados na especialidade que estão em chamadas PAUSA-SAI com uma chamada DAC para a especialidade em retenção. Disponível com as centrais Genérico 3 e mais recentes com o recurso EAS para especialidades superiores. Entretanto, os itens de base de dados “superiores” só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS.

Este é um item de estado.

TONACDOUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TONACDOUT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores que estão em chamadas de saída realizadas por um adjunto para esta especialidade. Disponível com as centrais Genérico 3 e mais recentes com o recurso EAS para especialidades superiores. Entretanto, os itens de base de dados

"superiores" só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS. Disponível para chamadas de saída nas centrais Genérico 3 com o recurso ASAI.

Este é um item de estado.

TONACWIN (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TONACWIN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores que estão em POS_AT para esta especialidade e em chamadas de entrada de ramal. Estes agentes também aparecem em TINACW. Disponível com as centrais Genérico 3. Entretanto, os itens de base de dados "superiores" só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS.

Este é um item de estado.

TONACWOUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TONACWOUT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores que estão em POS_AT para esta especialidade e em chamadas de saída de ramal. Estes agentes também aparecem em TINACW. Disponível com as centrais Genérico 3 e mais recentes com o recurso EAS para especialidades superiores. Entretanto, os itens de base de dados "superiores" só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS.

Este é um item de estado.

TONAUXIN (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TONAUXIN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores que estão em modo de trabalho PAUSA ou DISPONÍVEL (Livre). Para centrais Genérico 3, inclusive os

agentes com uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI atribuída a este grupo/especialidade em retenção e em chamadas de entrada do ramal. Entretanto, os itens de base de dados “superiores” só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS. Disponível com Genérico 3.

Este é um item de estado.

TONAUXOUT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TONAUXOUT aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores em modo de trabalho PAUSA ou DISPONÍVEL (Livre). Para centrais Genérico 3, inclusive os agentes com uma chamada DAC ou PAUSA-ENT/PAUSA-SAI atribuída a este grupo/especialidade em retenção e em chamadas de entrada do ramal. Disponível com as centrais Genérico 3. Entretanto, os itens de base de dados “superiores” só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS.

Este é um item de estado.

TOPCALLS

Tabelas da base de dados

O item TOPCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ACDCALLS com prioridade máxima atendidas por agentes neste grupo/especialidade. Disponível com centrais Genérico 3 com vetorização.

Este é um item cumulativo.

TOPSKILL (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TOPSKILL aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
A primeira especialidade medida, administrada e de nível mais alto do agente, onde o nível de especialidade 1 é o mais alto e 16 o mais baixo. Disponível em uma central Genérico 3 com EAS.

A TOPSKILL de um agente será 0 exceto quando PREFERENCE for o nível da especialidade (LVL). Isso significa que um agente não terá uma especialidade superior ou não será contado em itens de Especialidade Superior na tabela de grupo/especialidade, se sua preferência de tratamento de chamada for maior necessidade (NEED) ou alocação percentual (PCNT). Além disso, agentes que têm preferência de nível de especialidade, mas só níveis de reserva para todas suas especialidades, não terão um TOPSKILL. Exige um DEFINITY ECS R5 ou R6 ou posterior com EAS. PCNT e níveis de reserva estão disponíveis somente em ECS R6 ou posterior.

Este é um item de estado.

TOT_PERCENTS (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TOT_PERCENTS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de Grupos/Especialidades
Total máximo de percentagens de agente em serviço, designados para a especialidade. Exige um DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item em tempo real.

TOTHER (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TOTHER aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de agentes superiores que estão realizando outro trabalho. Os agentes ligados em múltiplos grupos/especialidades e realizando

trabalho para um grupo/especialidade diferente deste grupo (em uma chamada DAC ou em POS_AT ou chamadas DAC tocando).

Para Genérico 3, enquanto em Operação Automática ou Operação Manual: o agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação; o agente está numa chamada direta a agente ou em POS_AT para uma chamada direta a agente; o agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso; uma chamada a ramal ou uma chamada DAC direta a agente está tocando com nenhuma outra atividade.

Para centrais Genérico 3 EAS com múltiplo atendimento, os agentes estão livres para outras especialidades de múltiplo atendimento. As POSIÇÕES de agentes serão apresentadas como em TOTHER imediatamente após a ativação do enlace com a central e imediatamente após o agente efetuar o login antes do *CentreVu* CMS ser notificado sobre o estado de trabalho do agente.

Disponível com as centrais Genérico 3 com o recurso EAS. Entretanto, os itens de base de dados "superiores" só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS. TOTHER inclui TDA_INACW e TDA_ONACD.

Este é um item de estado.

TRANSFERRED

Tabelas da base de dados

O item TRANSFERRED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
Quantidade de ACDCALLS transferidas para outro destino. Para centrais Genérico 3, inclui todas as chamadas de grupo/especialidade transferidas.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de agente
Quantidade de chamadas transferidas pelo agente para outro destino. Observe que as chamadas TRANSFERRED incluem tanto chamadas de entrada quanto de saída. Portanto, OTHERCALLS e O_OTHERCALLS podem, individualmente, incluir algumas SHORTCALLS. Para centrais Genérico 3, inclui todas as chamadas transferidas.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de grupos de troncos.
Quantidade de chamadas transferidas pelo agente para outro destino. Observe que TRANSFERRED inclui tanto chamadas de entrada quanto

de saída. Portanto, OTHERCALLS e O_OTHERCALLS podem, individualmente, incluir algumas TRANSFERRED. Para centrais Genérico 3, TRANSFERRED inclui todas as chamadas transferidas.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas transferidas para outro destino. Para centrais Genérico 3 e para a ECS, TRANSFERRED inclui todas as chamadas VDN transferidas.

Este é um item cumulativo.

Tabelas de rastreamento de agentes
Se um agente que atendeu iniciou ou não uma transferência para esta chamada. Os valores válidos são SIM e NÃO. Para centrais Genérico 3, TRANSFERRED inclui todas as chamadas transferidas.

Tabelas de registro de chamadas
Se um agente que atendeu iniciou ou não uma transferência para este segmento de chamada. Os valores válidos são 0=NÃO, 1=SIM. Para centrais Genérico 3 e ECS, TRANSFERRED inclui todas as chamadas transferidas.

TRENDBASE

Tabelas da base de dados

O item TRENDBASE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de configuração de dia atual
Data base para tendência sazonal.

TRUNKS

Tabelas da base de dados

O item TRUNKS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos de troncos
Quantidade atual de troncos atribuídos a este TKGRP.

Este é um item administrativo.

TSTAFFED (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TSTAFFED aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de grupos/especialidades
A quantidade atual de agentes superiores que estão em serviço no GRUPO. Disponível com as centrais Genérico 3 com o recurso EAS. Entretanto, os itens de base de dados “superiores” só são significativos para centrais Genérico 3 e a ECS com EAS. TSTAFFED = TAVAILABLE + TAGINRING + TONACD + TINACW + TINAUX + TOTHER.

Este é um item de estado.

TYPE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item TYPE (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O tipo de especialidade (“p” para principal ou “s” para secundário) associada com o GRUPO. Disponível em centrais Genérico 3 com o recurso EAS/Vetorização. Nota: Para ECS e versões posteriores de central com o recurso EAS, o nível de especialidade 1 será representado por “p”, o nível de especialidade 2 por “s” e os níveis de especialidade 3-16 estarão em branco. Os usuários de mais 2 níveis de especialidade devem utilizar itens SKLEVEL ao invés de itens SKILLTYPE.

Este é um item de estado.

UCID

Tabelas da base de dados

O item UCID aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
O UCID é o Identificador Universal de Chamadas-um número exclusivo atribuído a este segmento de chamada dentro da rede de clientes. Exige *DEFINITY* ECS R6 ou posterior.

Tabelas de registro de chamadas
O UCID é o Identificador Universal de Chamadas-um número exclusivo atribuído a este segmento de chamada dentro da rede de clientes. Exige *DEFINITY* ECS R6 ou posterior.

USE_SVC_OBJ (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item USE_SVC_OBJ aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
O agente solicita chamadas baseado no objetivo ao serviço administrado para essa especialidade. Valores são 1=YES, 2=NO. Exige DEFINITY ECS R6 ou posterior com EAS.

Este é um item de estado.

VDISCCALLS

Tabelas da base de dados

O item VDISCCALLS aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de vetores
Quantidade de chamadas forçadas a desconectar porque o temporizador de desconexão do vetor expirou ou porque a chamada alcançou um stop (parada) de vetor sem ser enfileirada. “Stop de Vetor” significa um comando explícito de vetor “stop” (parada), o fim do vetor, ou a chamada executou 1000 passos de vetor. Disponível nas centrais Genérico 3 Versão 2 e mais recentes.

Este é um item cumulativo.

Tabelas VDN
Quantidade de chamadas forçadas a desconectar porque o temporizador de desconexão do vetor expirou ou porque a chamada alcançou um stop (parada) de vetor sem ser enfileirada. (“Stop de Vetor” significa um comando de vetor “stop” (parada), o fim do vetor, ou a chamada executou 1000 passos de vetor.) Disponível nas centrais Genérico 3 Versão 2 e mais recentes e na ECS.

Este é um item cumulativo.

VDN

Tabelas da base de dados

O item VDN aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Este é um item em tempo real.

O VDN que está associado com o grupo/especialidade ou chamada DAC atual do agente. Disponível nas centrais Genérico 3 com vetorização e Genérico 3 Versão 4 com EAS.

Este é um item de estado.

Tabelas de grupos de troncos
O VDN no qual este TKGRP termina. Disponível nas centrais Genérico 3 com vetorização.

Este é um item administrativo.

Tabelas de troncos
Este é um item em tempo real.

O VDN que está associado com a chamada atual. Permanece estabelecido até o tronco ficar livre, ocasião em que é estabelecido a NULL. Disponível nas centrais Genérico 3 com vetorização.

Este é um item de estado.

Tabelas VDN
Este é um item de índice.

Número de diretório de vetor associado a este VDN.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de exceções de VDN
O VDN para o qual ocorreu a exceção ou que transportou a chamada maliciosa.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas
O VDN para o qual ocorreu a exceção ou que transportou a chamada maliciosa. Disponível nas centrais Genérico 3 e mais recentes com vetorização.

Este é um item cumulativo.

VECTOR

Tabelas da base de dados

O item VECTOR aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de troncos
Este é um item em tempo real.

O vetor associado com a chamada atual. Permanece estabelecido até o tronco ficar livre, ocasião em que é estabelecido a NULL. Disponível nas centrais Genérico 3 com vetorização.

Este é um item de estado.

Tabelas de vetores
Este é um item de índice.

O número de vetor representado por esta linha. Disponível nas centrais Genérico 3 com vetorização.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas VDN
Este é um item de índice.

Número de vetor associado a este VDN.

Este é um item administrativo.

Tabela de exceções de VDN
Número do vetor associado com este VDN ou para o qual ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

Tabela de exceções de vetor
Número do vetor que esta linha representa ou para o qual ocorreu a exceção.

Este é um item cumulativo.

WMODE_SEQ

Tabelas da base de dados

O item WMODE_SEQ aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
Número seqüencial de eventos que ocorrem no mesmo segundo.

WORKCODE

Tabelas da base de dados

O item WORKCODE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de rastreamento de agentes
O código de atividade de chamada digitado pelo agente para a chamada. Disponível nas centrais Genérico 3 com código de atividade de chamada.

WORKMODE (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item WORKMODE aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Este é um item em tempo real.

O modo de trabalho atual do agente. Os modos de trabalho de agente incluem: DISPONÍVEL (Livre), DAC, POS_AT, PAUSA, DACD, POS_AT_D, TOCANDO, DESCONHECIDO, OUTRO e NÃO EM SERVIÇO. Se o agente não estava conectado durante o intervalo de coleta, o valor fica em branco.

Este é um item de estado.

Tabelas de rastreamento de agentes
Modo de trabalho em que o agente estava trabalhando durante o rastreamento. Os modos de trabalho de agente incluem: DISPONÍVEL (Livre), DAC, POS_AT, PAUSA, DACD, POS_AT_D, TOCANDO, DESCONHECIDO, OUTRO e NÃO EM SERVIÇO. Se o agente não estava conectado durante o intervalo de coleta, o valor fica em branco.

WORKSKILL (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item WORKSKILL (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Use WORKSKILL para as seguintes condições de chamada:

- Quando um agente está numa chamada DAC ao grupo/especialidade ou direta a agente ou em POS_AT (este é o grupo/especialidade associado com a chamada ou com POS_AT).
- Quando o agente está livre, em PAUSA ou em OUTRO, (este é nulo [em branco]).
- Quando um agente está em uma chamada PAUSA-ENT/PAUSA-SAI, este é o grupo/especialidade ligado a mais tempo (OLDEST_LOGON).
- Quando um agente está em uma chamada PAUSA-ENT/PAUSA-SAI, a partir do estado livre, enquanto em PAUSA ou em uma chamada PAUSA-ENT/PAUSA-SAI em retenção, este é o grupo/especialidade ligado a mais tempo (OLDEST_LOGON).

- Quando um agente está numa chamada PAUSA-SAI com uma chamada DAC em retenção (este é o grupo/especialidade associado com a chamada DAC).

Nota: WORKSKILL difere de WORKSPLIT somente quando o agente está Disponível. Nestes casos, WORKSKILL estará em branco e WORKSPLIT conterá um dos Grupos/Especialidades onde o agente está livre. Para versões com o recurso EAS ativa, recomenda-se utilizar WORKSKILL ao invés de WORKSPLIT em relatórios. Exige uma central Genérico 3 Versão 2 ou posterior com o recurso EAS.

Este é um item de estado.

WORKSKLEVEL (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item WORKSKLEVEL (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Contém um nível de especialidade (1-16) para uma especialidade normal ou um nível de reserva (1 ou 2) para uma especialidade de reserva. Este WORKSKLEVEL aplica-se a WORKSKILL. Exige uma central Genérico 3 Versão 2 ou posterior com o recurso EAS. Níveis de reserva estão disponíveis somente em ECS R6 ou posterior.

Este é um item de estado.

WORKSPLIT (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item WORKSPLIT (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Use WORKSPLIT para as seguintes condições de chamada:

- Quando um agente está numa chamada DAC ao grupo/especialidade ou direta a agente ou em POS_AT (este é o grupo/especialidade associado com a chamada ou com POS_AT).
- Quando um agente está livre (este é um dos grupos/especialidades no qual o agente ficou livre).
- Quando um agente está em uma chamada PAUSA-ENT/PAUSA-SAI, a partir do estado livre, enquanto em PAUSA ou em uma

chamada PAUSA-ENT/PAUSA-SAI em retenção, este é o grupo/especialidade ligado a mais tempo (OLDEST_LOGON).

- Quando um agente está numa chamada PAUSA-ENT com uma chamada DAC em retenção (este é o grupo/especialidade com o OLDEST_LOGON).
- Quando um agente está numa chamada PAUSA-SAI com uma chamada DAC em retenção (este é o grupo/especialidade associado com a chamada DAC).

Nota: WORKSKILL difere de WORKSPLIT somente quando o agente está Disponível. Neste caso, WORKSKILL está em branco e conterá um dos grupos/especialidades no qual o agente estava livre. Para versões com o recurso EAS ativa, recomenda-se utilizar WORKSKILL ao invés de WORKSPLIT em relatórios. Exige uma central Genérico 3 com o recurso EAS.

Este é um item de estado.

WORKSPLIT2-3 (tempo real)

Tabelas da base de dados

O item WORKSPLIT2-3 (tempo real) aparece nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de agente
Para agentes livres em múltiplos grupos/especialidades, outros grupos/especialidades nos quais o agente está livre. Disponível nas centrais Genérico 3.

WT1 ... 4

Tabelas da base de dados

Os itens WT1 ... 4 aparecem nas seguintes tabelas da base de dados:

Tabelas de configuração de dia atual
Peso dados à data 1 (WT1), data 2 (WT2), data 3 (WT3) e data 4 (WT4), respectivamente.

Referência cruzada à central

Visão geral

Objetivo

As tabelas a seguir listam os itens de base de dados suportados por cada uma das edições de centrais.

Informações sobre referência cruzada à central

Itens da base de dados de grupo/ especialidade

A tabela a seguir lista os itens de base de dados de grupos/especialidades suportados por cada uma das edições de centrais.

A tabela contém as seguintes indicações:

- Itens da base de dados demarcados com um “X” indicam que são itens suportados por uma central.
- Itens demarcados com “EAS” exigem o recurso Seleção por Especialidade de Agente (EAS) ativa na central para serem preenchidos.
- Itens demarcados com um “e” são preenchidos para as edições mostradas, mas os valores só têm significado para edições de EAS.
- Itens demarcados com um “t” são preenchidos para as edições mostradas, mas os valores só têm significado para edições Genérico 3 EAS, com distribuição de chamadas no nível da especialidade.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
ABNCALLS	X	X	X	X	X	X
ABNCALLS1-10	X	X	X	X	X	X
ABNRINGCALLS	X	X	X	X	X	X
ABNTIME	X	X	X	X	X	X
ACCEPTABLE	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
ACD (índice)	X	X	X	X	X	X
ACDAUXOUTCALLS	X	X	X	X	X	X
ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
ACDCALLS1-10	X	X	X	X	X	X
ACDTIME	X	X	X	X	X	X
ACWINCALLS	X	X	X	X	X	X
ACWINTIME	X	X	X	X	X	X
ACWOUTADJCALLS	X	X	X	X	X	X
ACWOUTCALLS	X	X	X	X	X	X
ACWOUTOFFCALLS	X	X	X	X	X	X
ACWOUTOFFTIME	X	X	X	X	X	X
ACWOUTTIME	X	X	X	X	X	X
ACWTIME	X	X	X	X	X	X
AGINRING	X	X	X	X	X	X
ANSTIME	X	X	X	X	X	X
ASA		X	X	X	X	X
ASSISTS	X	X	X	X	X	X
AUXINCALLS	X	X	X	X	X	X
AUXINTIME	X	X	X	X	X	X
AUXOUTADJCALLS	X	X	X	X	X	X
AUXOUTCALLS	X	X	X	X	X	X
AUXOUTOFFCALLS	X	X	X	X	X	X
AUXOUTOFFTIME	X	X	X	X	X	X
AUXOUTTIME	X	X	X	X	X	X
AVAILABLE	X	X	X	X	X	X
BACKUPCALLS	X	X	X	X	X	X
BUSYCALLS	X	X	X	X	X	X
BUSYTIME	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
CALLSOFFERED	X	X	X	X	X	X
CONFERENCE	X	X	X	X	X	X
DA_ACWINCALLS	X	X	X	X	X	X
DA_ACWINTIME	X	X	X	X	X	X
DA_ACWOCALLS	X	X	X	X	X	X
DA_ACWOTIME	X	X	X	X	X	X
DA_INACW	X	X	X	X	X	X
DA_INQUEUE	X	X	X	X	X	X
DA_INRING	X	X	X	X	X	X
DA_OLDESTCALL	X	X	X	X	X	X
DA_ONACD	X	X	X	X	X	X
DEQUECALLS	X	X	X	X	X	X
DEQUETIME	X	X	X	X	X	X
DISCCALLS	X	X	X	X	X	X
DISCTIME	X	X	X	X	X	X
EVENT1-9	X	X	X	X	X	X
EWTHIGH		X	X	X	X	X
EWTLOW		X	X	X	X	X
EWTMEDIUM		X	X	X	X	X
EWTTOP		X	X	X	X	X
FAGINRING				X	X	X
FAVAILABLE				X	X	X
FINACD				X	X	X
FINAUX				X	X	X
FONACD				X	X	X
FOTHER				X	X	X
FSTAFFED				X	X	X
GNAGINRING				X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
GNAVAILABLE				X	X	X
GNINACW				X	X	X
GNINAUX				X	X	X
GNINAUX0					X	X
GNINAUX1-9					X	X
GNONACD				X	X	X
GNONACDAUXOUT					X	X
GNONACDOUT					X	X
GNONACWIN					X	X
GNONACWOUT					X	X
GNONAUXIN					X	X
GNONAUXOUT					X	X
GNDA_INACW					X	X
GNDA_ONACD					X	X
GNOTHER				X	X	X
GNSTAFFED				X	X	X
HIGHCALLS	X	X	X	X	X	X
HOLDABNCALLS	X	X	X	X	X	X
HOLDCALLS	X	X	X	X	X	X
HOLDTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACDAUXINTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACDAUX_OUTTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACDOTHERTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACDTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACWINTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACWOUTTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACWTIME	X	X	X	X	X	X
I_ARRIVED	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
I_AUXINTIME	X	X	X	X	X	X
I_AUXOUTTIME	X	X	X	X	X	X
I_AUXTIME	X	X	X	X	X	X
I_AUXTIME0	X	X	X	X	X	X
I_AUXTIME1-9			EAS	X	X	X
I_AVAILTIME	X	X	X	X	X	X
I_DA_ACDTIME	X	X	X	X	X	X
I_DA_ACWTIME	X	X	X	X	X	X
I_NORMTIME				X	X	X
I_OL1TIME				X	X	X
I_OL2TIME				X	X	X
I_OTHERTIME	X	X	X	X	X	X
I_RINGTIME	X	X	X	X	X	X
I_STAFFTIME	X	X	X	X	X	X
I_TAUXTIME	X	X	X	X	X	X
I_TOTHERTIME				X	X	X
I_TAVAILABLE	X	X	X	X	X	X
INACW	X	X	X	X	X	X
INAUX	X	X	X	X	X	X
INAUX0	X	X	X	X	X	X
INAUX1-9			EAS	X	X	X
INCOMPLETE	X	X	X	X	X	X
INFLOWCALLS	X	X	X	X	X	X
INQUEUE	X	X	X	X	X	X
INRING	X	X	X	X	X	X
INTERFLOWCALLS	X	X	X	X	X	X
INTRVL	X	X	X	X	X	X
LOWCALLS	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
MAXINQUEUE	X	X	X	X	X	X
MAXOCWTIME	X	X	X	X	X	X
MAXSTAFFED	X	X	X	X	X	X
MAXTOP	t	t	t	t	t	t
MAX_TOT_PERCENTS				X	X	X
MEDCALLS	X	X	X	X	X	X
NOANSREDIR	X	X	X	X	X	X
O_ABNCALLS	X	X	X	X	X	X
O_ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
O_ACDTIME	X	X	X	X	X	X
O_ACWTIME	X	X	X	X	X	X
O_OTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
OLDESTCALL	X	X	X	X	X	X
ONACD	X	X	X	X	X	X
ONACDAUXOUT	X	X	X	X	X	X
ONACDOUT	X	X	X	X	X	X
ONACWIN	X	X	X	X	X	X
ONACWOUT	X	X	X	X	X	X
ONAUXIN	X	X	X	X	X	X
ONAUXOUT	X	X	X	X	X	X
ONHOLD	X	X	X	X	X	X
OUTRO	X	X	X	X	X	X
OTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
OTHERTIME	X	X	X	X	X	X
OUTFLOWCALLS	X	X	X	X	X	X
OUTFLOWTIME	X	X	X	X	X	X
PERIOD 1-9	X	X	X	X	X	X
PERIODCHG	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
PHANTOMABNS	X	X	X	X	X	X
POSITIONS	X	X	X	X	X	X
R1AGINRING				X	X	X
R1AVAILABLE				X	X	X
R1INACW				X	X	X
R1INAUX				X	X	X
R1ONACD				X	X	X
R1OTHER				X	X	X
R1STAFFED				X	X	X
R2AGINRING				X	X	X
R2AVAILABLE				X	X	X
R2INACW				X	X	X
R2INAUX				X	X	X
R2ONACD				X	X	X
R2OTHER				X	X	X
R2STAFFED				X	X	X
RINGCALLS	X	X	X	X	X	X
RINGTIME	X	X	X	X	X	X
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X
SERVICELEVEL	X	X	X	X	X	X
SKSTATE				X	X	X
SLVLABNS	X	X	X	X	X	X
SLVLOUTFLOWS	X	X	X	X	X	X
SPLIT	X	X	X	X	X	X
STAFFED	X	X	X	X	X	X
STARTTIME	X	X	X	X	X	X
SVCLEVELCHG	X	X	X	X	X	X
TAGINRING	t	t	t	t	t	t

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
TAVAILABLE	t	t	t	t	t	t
TDA_INACW	t	t	t	t	t	t
TDA_ONACD	t	t	t	t	t	t
TINACW	t	t	t	t	t	t
TINAUX	t	t	t	t	t	t
TINAUX0	t	t	t	t	t	t
TINAUX1-9			EAS	X	X	X
TONACD	t	t	t	t	t	t
TONACDAUXOUT	t	t	t	t	t	t
TONACDOUT	t	t	t	t	t	t
TONACWIN	t	t	t	t	t	t
TONACWOUT	t	t	t	t	t	t
TONAUXIN	t	t	t	t	t	t
TONAUXOUT	t	t	t	t	t	t
TOPCALLS	X	X	X	t	t	t
TOTHER	t	t	t	t	t	t
TOT_PERCENTS				X	X	X
TRANSFERRED	X	X	X	X	X	X
TSTAFFED	t	t	t	t	t	t

Itens de base de dados de agente

A tabela a seguir lista os itens de base de dados de agentes suportados por cada uma das edições de centrais.

A tabela contém as seguintes indicações:

- Itens da base de dados demarcados com um “X” indicam que são itens suportados por uma central.
- Itens demarcados com “EAS” exigem o recurso Seleção por Especialidade de Agente (EAS) ativa na central para serem preenchidos.
- Itens demarcados com um “e” são preenchidos para as edições mostradas, mas os valores só têm significado para edições de EAS.

- Itens demarcados com um “*” são preenchidos para as edições mostradas, mas os valores só têm significado para edições Genérico 3 EAS, com distribuição de chamadas no nível da especialidade.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
ABNCALLS	X	X	X	X	X	X
ABNTIME	X	X	X	X	X	X
DAC	X	X	X	X	X	X
ACD_RELEASE	X	X	X	X	X	X
ACDAUXOUTCALLS	X	X	X	X	X	X
ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
ACDONHOLD	X	X	X	X	X	X
ACDTIME	X	X	X	X	X	X
ACWINCALLS	X	X	X	X	X	X
ACWINTIME	X	X	X	X	X	X
ACWOUTADJCALLS	X	X	X	X	X	X
ACWOUTCALLS	X	X	X	X	X	X
ACWOUTOFFCALLS	X	X	X	X	X	X
ACWOUTOFFTIME	X	X	X	X	X	X
ACWOUTTIME	X	X	X	X	X	X
ACWTIME	X	X	X	X	X	X
AGDURATION				X	X	X
AGSTATE	X	X	X	X	X	X
AGTIME	X	X	X	X	X	X
ANSRINGTIME	X	X	X	X	X	X
ASSIST	X	X	X	X	X	X
ASSISTS	X	X	X	X	X	X
AUXINCALLS	X	X	X	X	X	X
AUXINTIME	X	X	X	X	X	X
AUXOUTADJCALLS	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
AUXOUTCALLS	X	X	X	X	X	X
AUXOUTOFFCALLS	X	X	X	X	X	X
AUXOUTOFFTIME	X	X	X	X	X	X
AUXOUTTIME	X	X	X	X	X	X
AUXREASON	X*	X*	X*	X*	X*	X*
AWORKMODE	X	X	X	X	X	X
CHANGED	X	X	X	X	X	X
CONFERENCE	X	X	X	X	X	X
DA_ABNCALLS	X	X	X	X	X	X
DA_ABNTIME	X	X	X	X	X	X
DA_ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
DA_ACDTIME	X	X	X	X	X	X
DA_ACWINCALLS	X	X	X	X	X	X
DA_ACWINTIME	X	X	X	X	X	X
DA_ACWOADJCALLS	X	X	X	X	X	X
DA_ACWOCALLS	X	X	X	X	X	X
DA_ACWOOFFCALLS	X	X	X	X	X	X
DA_ACWOOFFTIME	X	X	X	X	X	X
DA_ACWOTIME	X	X	X	X	X	X
DA_ACWTIME	X	X	X	X	X	X
DA_ANSTIME	X	X	X	X	X	X
DA_INQUEUE	X	X	X	X	X	X
DA_OLDESTCALL	X	X	X	X	X	X
DA_OTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
DA_OTHERTIME	X	X	X	X	X	X
DA_RELEASE	X	X	X	X	X	X
DA_SKILL			X	X	X	X
DACALLS_FIRST				X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
DESTINATION	X	X	X	X	X	X
DIRECTION	X	X	X	X	X	X
DURATION	X	X	X	X	X	X
EVENT1-9	X	X	X	X	X	X
EXTENSION	X	X	X	X	X	X
GNSKILL				X	X	X
HOLDABNCALLS	X	X	X	X	X	X
HOLDACDTIME	X	X	X	X	X	X
HOLDCALLS	X	X	X	X	X	X
HOLDTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACDAUXINTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACDAUX_OUTTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACDOTHERTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACDTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACWINTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACWOUTTIME	X	X	X	X	X	X
I_ACWTIME	X	X	X	X	X	X
I_AUXINTIME	X	X	X	X	X	X
I_AUXOUTTIME	X	X	X	X	X	X
I_AUXTIME	X	X	X	X	X	X
I_AVAILTIME	X	X	X	X	X	X
I_DA_ACDTIME	X	X	X	X	X	X
I_DA_ACWTIME	X	X	X	X	X	X
I_OTHERTIME	X	X	X	X	X	X
I_RINGTIME	X	X	X	X	X	X
I_STAFFTIME	X	X	X	X	X	X
INCOMPLETE	X	X	X	X	X	X
INTRVL	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
NÍVEL			EAS	EAS	EAS	EAS
LOC_ID						X
LOGID	X	X	X	X	X	X
LOGONSKILL	e	e	e	e	e	e
LOGONSKILL2-4	EAS	EAS	EAS	EAS	EAS	EAS
LOGONSKILL5			EAS	EAS	EAS	EAS
LOGONSKILL6-20			EAS	EAS	EAS	EAS
LOGONSTART	X	X	X	X	X	X
MALICIOUS	X	X	X	X	X	X
MOVEPENDING		X	X	X	X	X
NOANSREDIR	X	X	X	X	X	X
O_ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
O_ACDTIME	X	X	X	X	X	X
O_ACWTIME	X	X	X	X	X	X
OLDEST_LOGON	X	X	X	X	X	X
ONHOLD	X	X	X	X	X	X
ORIGIN	X	X	X	X	X	X
PENDINGSPLIT		X	X	X	X	X
PERCENT				X	X	X
PHANTOMABNS	X	X	X	X	X	X
POSITION	X	X	X	X	X	X
PREFERÊNCIA			X	X	X	X
RINGCALLS	X	X	X	X	X	X
RINGTIME	X	X	X	X	X	X
ROLE				X	X	X
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
SKILLTYPE Para ECS R5, esses itens são preenchidos com "p" para o nível de especialidade 1, "s" para o nível de especialidade 2 e "branco" para os níveis de 3 a 16. Clientes com Genérico 3 Versão 5 ou EAS posterior devem substituir o item por SKLEVEL para ver todos os níveis de especialidades.	EAS	EAS	X	X	X	X
SKILLTYPE2-4	EAS	EAS	X	X	X	X
SKLEVEL	EAS	EAS	EAS	EAS	X	X
SKLEVEL2-4	EAS	EAS	EAS	EAS	EAS	EAS
SKLEVEL5-20			EAS	EAS	EAS	EAS
SKPERCENT				X	X	X
SKPERCENT2-20				X	X	X
SPLIT	X	X	X	X	X	X
STARTED	X	X	X	X	X	X
STARTTIME	X	X	X	X	X	X
TI_AUXTIME	X	X	X	X	X	X
TI_AUXTIME0	X	X	X	X	X	X
TI_AUXTIME1-9			EAS	EAS	EAS	EAS
TI_AVAILTIME	X	X	X	X	X	X
TI_OTHERTIME	X	X	X	X	X	X
TI_STAFFTIME	X	X	X	X	X	X
TOPSKILL	X	X	X	X	X	X
TRANSFERRED	X	X	X	X	X	X
TYPE	EAS	EAS	EAS	X	X	X
USE_SVC_OBJ				X	X	X
VDN	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
WORKMODE	X	X	X	X	X	X
WORKSKLEVEL	EAS	EAS	EAS	EAS	EAS	EAS
WORKSKILL	X	X	X	X	X	X
WORKSPLIT	X	X	X	X	X	X
WORKSPLIT2-3	X	X	X	X	X	X
WORKSPLIT4	X	X	X	X	X	X
WORKSPLIT5			EAS	EAS	EAS	EAS
WORKSPLIT6-20			EAS	EAS	EAS	EAS

Itens da base de dados de grupo de troncos

A tabela a seguir lista os itens de base de dados do Grupo de Troncos suportados por cada uma das edições de centrais.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
ABNCALLS	X	X	X	X	X	X
ABNQUECALLS	X	X	X	X	X	X
ABNRINGCALLS	X	X	X	X	X	X
ABNVECCALLS	X	X	X	X	X	X
ACD (índice)	X	X	X	X	X	X
ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
ADJUNCTOUT	X	X	X	X	X	X
ALLINUSE	X	X	X	X	X	X
ALLINUSETIME	X	X	X	X	X	X
AUDIO	X	X	X	X	X	X
BH_ABNCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_ALLINUSETIME	X	X	X	X	X	X
BH_BUSYCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_DISCCALLS	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
BH_INCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_INTIME	X	X	X	X	X	X
BH_OABNCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_OACDCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_OOTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_OTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_OUTCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_OUTTIME	X	X	X	X	X	X
BH_STARTTIME	X	X	X	X	X	X
BACKUPCALLS	X	X	X	X	X	X
BLOCKAGE				X	X	X
BUSYCALLS	X	X	X	X	X	X
COMPLETED	X	X	X	X	X	X
CONNECTCALLS	X	X	X	X	X	X
DISCCALLS	X	X	X	X	X	X
EQLOC	X	X	X	X	X	X (8 car.)
FAILURES				X	X	X
I_INOCC	X	X	X	X	X	X
I_OUTOCC	X	X	X	X	X	X
INBOUND	X	X	X	X	X	X
INCALLS	X	X	X	X	X	X
INCOMPLETE	X	X	X	X	X	X
INTIME	X	X	X	X	X	X
INTRVL	X	X	X	X	X	X
OCUPMANUT	X	X	X	X	X	X
MBUSYTIME	X	X	X	X	X	X
NUMINUSE	X	X	X	X	X	X
O_ABNCALLS	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
O_ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
O_OTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
OTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
OUTBOUND	X	X	X	X	X	X
OUTCALLS	X	X	X	X	X	X
OUTTIME	X	X	X	X	X	X
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X
SETUPTIME	X	X	X	X	X	X
SHORTCALLS	X	X	X	X	X	X
SPLIT	X	X	X	X	X	X
STARTTIME	X	X	X	X	X	X
TKGRP	X	X	X	X	X	X
TRANSFERRED	X	X	X	X	X	X
TRUNKS	X	X	X	X	X	X
VDN	X	X	X	X	X	X
VECTOR	X	X	X	X	X	X

Itens da base de dados de tronco

A tabela a seguir lista os itens de base de dados de troncos suportados por cada uma das edições de centrais.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
ABNCALLS	X	X	X	X	X	X
DAC	X	X	X	X	X	X
ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
AUDIO	X	X	X	X	X	X
CALLING_LOGID	X	X	X	X	X	X
DIRECTION	X	X	X	X	X	X
DURATION	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
EQLOC	X	X	X	X	X	X (8 car.)
EXTENSION	X	X	X	X	X	X
FAILURES				X	X	X
I_INOCC	X	X	X	X	X	X
I_OUTOCC	X	X	X	X	X	X
INCALLS	X	X	X	X	X	X
INCOMPLETE	X	X	X	X	X	X
INTIME	X	X	X	X	X	X
INTRVL	X	X	X	X	X	X
ITN	X	X	X	X	X	X
LOC_ID						X
LOGID	X	X	X	X	X	X
MBUSYTIME	X	X	X	X	X	X
O_ABNCALLS	X	X	X	X	X	X
O_ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
O_OTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
OTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
OUTCALLS	X	X	X	X	X	X
OUTTIME	X	X	X	X	X	X
PRIORITY	X	X	X	X	X	X
PRIORITY2-3	X	X	X	X	X	X
QUECOUNT	X	X	X	X	X	X
QUETYPE	X	X	X	X	X	X
QUETYPE2-3	X	X	X	X	X	X
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X
SHORTCALLS	X	X	X	X	X	X
SPLIT	X	X	X	X	X	X
SPLIT2-3	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
STARTED	X	X	X	X	X	X
STARTTIME	X	X	X	X	X	X
TKGRP	X	X	X	X	X	X
TKSTATE	X	X	X	X	X	X
VDN	X	X	X	X	X	X
VECTOR	X	X	X	X	X	X

Itens da base de dados de Vetor

A tabela a seguir lista os itens de base de dados de vetor suportados por cada uma das edições de centrais.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
ABNCALLS	X	X	X	X	X	X
ABNQUECALLS	X	X	X	X	X	X
ABNRINGCALLS	X	X	X	X	X	X
ABNTIME	X	X	X	X	X	X
DAC	X	X	X	X	X	X
ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
ADJATTEMPTS	X	X	X	X	X	X
ADJROUTED	X	X	X	X	X	X
ANSTIME	X	X	X	X	X	X
BACKUPCALLS	X	X	X	X	X	X
BUSYCALLS	X	X	X	X	X	X
BUSYTIME	X	X	X	X	X	X
DEFLECTCALLS				X	X	X
DISCCALLS	X	X	X	X	X	X
DISCTIME	X	X	X	X	X	X
GOTOCALLS	X	X	X	X	X	X
GOTOTIME	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
INCALLS	X	X	X	X	X	X
INCOMPLETE	X	X	X	X	X	X
INFLOWCALLS	X	X	X	X	X	X
INPROGRESS	X	X	X	X	X	X
INQUEUE	X	X	X	X	X	X
INRING	X	X	X	X	X	X
INTERFLOWCALLS	X	X	X	X	X	X
INTIME	X	X	X	X	X	X
INTRVL	X	X	X	X	X	X
LOOKATTEMPTS	X	X	X	X	X	X
LOOKFLOWCALLS	X	X	X	X	X	X
NETDISCCALLS				X	X	X
NETPOLLS				X	X	X
NUMVDNS	X	X	X	X	X	X
OTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
OTHERTIME	X	X	X	X	X	X
OUTFLOWCALLS	X	X	X	X	X	X
OUTFLOWTIME	X	X	X	X	X	X
PHANTOMABNS	X	X	X	X	X	X
RINGCALLS	X	X	X	X	X	X
RINGTIME	X	X	X	X	X	X
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X
STARTTIME	X	X	X	X	X	X
VDISCCALLS	X	X	X	X	X	X
VECTOR	X	X	X	X	X	X

Itens da base de dados VDN

A tabela a seguir lista os itens de base de dados de VDN suportados por cada uma das edições de centrais.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
ABNCALLS	X	X	X	X	X	X
ABNCALLS1-10	X	X	X	X	X	X
ABNQUECALLS	X	X	X	X	X	X
ABNRINGCALLS	X	X	X	X	X	X
ABNTIME	X	X	X	X	X	X
ACCEPTABLE	X	X	X	X	X	X
DAC	X	X	X	X	X	X
ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
ACDTIME	X	X	X	X	X	X
ACTIVECALLS		X	X	X	X	X
ACWTIME	X	X	X	X	X	X
ADJATTEMPTS	X	X	X	X	X	X
ADJROUTED	X	X	X	X	X	X
ANSCONNCALLS1-10	X	X	X	X	X	X
ANSTIME	X	X	X	X	X	X
ASA		X	X	X	X	X
ATAGENT	X	X	X	X	X	X
BH_ABNCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_ACDTIME	X	X	X	X	X	X
BH_BUSYCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_DISCCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_OTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
BH_STARTTIME	X	X	X	X	X	X
BH_VDNCALLS	X	X	X	X	X	X
BACKUPCALLS	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
BSRPLAN				X	X	X
BUSYCALLS	X	X	X	X	X	X
BUSYTIME	X	X	X	X	X	X
CONNECTCALLS	X	X	X	X	X	X
CONNECTTIME	X	X	X	X	X	X
CONNTALKTIME	X	X	X	X	X	X
DEFLECTCALLS				X	X	X
DISCCALLS	X	X	X	X	X	X
DISCTIME	X	X	X	X	X	X
HOLDABNCALLS	X	X	X	X	X	X
HOLDACDCALLS	X	X	X	X	X	X
HOLDACDTIME	X	X	X	X	X	X
HOLDCALLS	X	X	X	X	X	X
HOLDTIME	X	X	X	X	X	X
I_ARRIVED	X	X	X	X	X	X
ILN	X	X	X	X	X	X
INCALLS	X	X	X	X	X	X
INCOMPLETE	X	X	X	X	X	X
INFLOWCALLS	X	X	X	X	X	X
INPROGRESS	X	X	X	X	X	X
INQUEUE	X	X	X	X	X	X
INRING	X	X	X	X	X	X
INTERFLOWCALLS	X	X	X	X	X	X
INTIME	X	X	X	X	X	X
INTRVL	X	X	X	X	X	X
INVECTOR	X	X	X	X	X	X
LOOKATTEMPTS	X	X	X	X	X	X
LOOKFLOWCALLS	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
MAXOCWTIME	X	X	X	X	X	X
MAXWAITING	X	X	X	X	X	X
NETDISCCALLS				X	X	X
NETINCALLS				X	X	X
NETINTIME				X	X	X
NETPOLLS				X	X	X
NOANSREDIR	X	X	X	X	X	X
NUMTGS	X	X	X	X	X	X
OLDESTCALL	X	X	X	X	X	X
OTHERCALLS	X	X	X	X	X	X
OTHERTIME	X	X	X	X	X	X
OUTFLOWCALLS	X	X	X	X	X	X
OUTFLOWTIME	X	X	X	X	X	X
PERIOD1-9	X	X	X	X	X	X
PERIODCHG	X	X	X	X	X	X
PHANTOMABNS	X	X	X	X	X	X
RETURNCALLS	X (V3)	X	X	X	X	X
RINGCALLS	X	X	X	X	X	X
RINGTIME	X	X	X	X	X	X
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X
SERVICELEVEL	X	X	X	X	X	X
SKILL1-3	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
SKILLACWTIME1-3	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
SKILLCALLS1-3	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
SKILLTIME1-3	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
SLVLABNS	X	X	X	X	X	X
SLVLOUTFLOWS	X	X	X	X	X	X
STARTTIME	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
SVCLEVELCHG	X	X	X	X	X	X
TRANSFERRED	X	X	X	X	X	X
VDISCCALLS	X	X	X	X	X	X
VDN	X	X	X	X	X	X
VECTOR	X	X	X	X	X	X

Itens da base de dados de códigos de atividade de chamada

A tabela a seguir lista os itens de base de dados de Códigos de Atividade de Chamadas e as centrais às quais cada item se aplica:

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
DAC	X	X	X	X	X	X
ACDCALLS	X	X	X	X	X	X
ACDTIME	X	X	X	X	X	X
ACWTIME	X	X	X	X	X	X
CWC	X	X	X	X	X	X
INCOMPLETE	X	X	X	X	X	X
INTRVL	X	X	X	X	X	X
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X
STARTTIME	X	X	X	X	X	X

Itens de base de dados de login/logout de agente

A tabela a seguir lista os itens de base de dados de agentes de login/logout suportados por cada uma das edições de centrais.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
DAC	X	X	X	X	X	X
RAMAL	X	X	X	X	X	X
INFLAG	X	X	X	X	X	X
LOC_ID						X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
LOGID	X	X	X	X	X	X
LOGIN	X	X	X	X	X	X
LOGONSKILL2-4	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
LOGONSKILL5			X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
LOGONSKILL6-20			X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
LOGOUT	X	X	X	X	X	X
LOGOUT_DATE	X	X	X	X	X	X
LOGOUTREASON			X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
OUTFLAG	X	X	X	X	X	X
PREFERÊNCIA			X	X	X	X
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X
SKILLTYPE	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
SKILLTYPE2-4	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
SKLEVEL	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
SKLEVEL2-4	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
SKLEVEL5-20			X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
SKPERCENT				X	X	X
SKPERCENT2-20				X	X	X
SPLIT	X	X	X	X	X	X

Itens de base de dados de rastreamento de agente

A tabela a seguir lista os itens de base de dados de Rastreamento de Agente suportados por cada uma das edições de centrais.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
DAC	X	X	X	X	X	X
AGT_RELEASED	X	X	X	X	X	X
ASSIST_ACTV	X	X	X	X	X	X
AUXREASON	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
CALLER_HOLD	X	X	X	X	X	X
CALLING_II			X	X	X	X
CALLING_PTY	X	X	X	X	X	X
CONFERENCE	X	X	X	X	X	X
DIGITS_DIALED	X	X	X	X	X	X
DIRECTION	X	X	X	X	X	X
DURATION	X	X	X	X	X	X
EVENT_TIME	X	X	X	X	X	X
EXT_CALL_ORIG	X	X	X	X	X	X
KEYBD_DIALED	X	X	X	X	X	X
LOC_ID						X
LOGID (índice)	X	X	X	X	X	X
LOGOUTREASON	X	X	X	X	X	X
MCT	X	X	X	X	X	X
RECONNECT	X	X	X	X	X	X
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X
SPLIT	X	X	X	X	X	X
STARTTIME	X	X	X	X	X	X
TRANSFERRED	X	X	X	X	X	X
UCID				X	X	X
WMODE_SEQ	X	X	X	X	X	X
WORKCODE	X	X	X	X	X	X
WORKMODE	X	X	X	X	X	X

Itens de base de dados de configuração de dia atual

A tabela a seguir lista os itens de base de dados de Configuração de Dia Atual suportados por cada uma das edições de centrais.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
DAC	X	X	X	X	X	X
CHANGE	X	X	X	X	X	X
CHPROF	X	X	X	X	X	X
FMETHOD	X	X	X	X	X	X
HDATE1	X	X	X	X	X	X
HDATE2	X	X	X	X	X	X
HDATE3	X	X	X	X	X	X
HDATE4	X	X	X	X	X	X
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X
SPLIT	X	X	X	X	X	X
TRENDBASE	X	X	X	X	X	X
WT1	X	X	X	X	X	X
WT2	X	X	X	X	X	X
WT3	X	X	X	X	X	X
WT4	X	X	X	X	X	X

Itens de base de dados de relatório de dia atual

A tabela a seguir lista os itens de base de dados de Relatório de Dia Atual suportados por cada uma das edições de centrais.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
DAC	X	X	X	X	X	X
AGOCC	X	X	X	X	X	X
AVGAGSERV	X	X	X	X	X	X
AVGSPEEDANS	X	X	X	X	X	X
FCALLS	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
INTRVL	X	X	X	X	X	X
NUMAGREQ	X	X	X	X	X	X
RAGOCC	X	X	X	X	X	X
RAVGSPEEDANS	X	X	X	X	X	X
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X
RSERVLEVELP	X	X	X	X	X	X
SERVLEVELP	X	X	X	X	X	X
SERVLEVELT	X	X	X	X	X	X
SPLIT	X	X	X	X	X	X
STARTTIME	X	X	X	X	X	X

Itens da base de dados de registro de chamadas

A tabela a seguir lista os itens de base de dados de Registro de Chamadas suportados por cada uma das edições de centrais.

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
DAC	X	X	X	X	X	X
ACWTIME	X	X	X	X	X	X
AGT_RELEASED	X	X	X	X	X	X
ANSHOLDTIME	X	X	X	X	X	X
ANSLOCID					X	X
ANSLOGIN	X	X	X	X	X	X
ANSREASON	X	X	X	X	X	X
ASSIST	X	X	X	X	X	X
AUDIO	X	X	X	X	X	X
CALLID	X	X	X	X	X	X
CALLING_II			X	X	X	X
CALLING_PTY	X	X	X	X	X	X
CONFERENCE	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
CONSULTTIME	X	X	X	X	X	X
DA_QUEUED	X	X	X	X	X	X
DIALED_NUM	X	X	X	X	X	X
DISPIVECTOR	X	X	X	X	X	X
DISPOSITION	X	X	X	X	X	X
DISPPRIORITY	X	X	X	X	X	X
DISPSKLEVEL			X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)	X (EAS)
DISPSPLIT	X	X	X	X	X	X
DISPTIME	X	X	X	X	X	X
DISPVDN	X	X	X	X	X	X
DURATION	X	X	X	X	X	X
EQLOC	X	X	X	X	X	X (8 car.)
EVENT1-9	X	X	X	X	X	X
FIRSTIVECTOR	X	X	X	X	X	X
FIRSTVDN	X	X	X	X	X	X
HELD	X	X	X	X	X	X
HOLDABN	X	X	X	X	X	X
LASTCWC	X	X	X	X	X	X
LASTDIGITS				X	X	X
LASTOBSERVER	X	X	X	X	X	X
MALICIOUS	X	X	X	X	X	X
NETINTIME				X	X	X
OBSERVINGCALL	X	X	X	X	X	X
OBSLOCID					X	X
ORIGHOLDTIME				X	X	X
ORIGLOCID					X	X
ORIGLOGIN	X	X	X	X	X	X
ORIGREASON	X	X	X	X	X	X

Item da Base de Dados	G3V2/ G3V3	G3V4	ECS R5	ECS R6	ECS R7	ECS R8
ROW_DATE	X	X	X	X	X	X
ROW_TIME	X	X	X	X	X	X
SEGMENT	X	X	X	X	X	X
SEGSTART	X	X	X	X	X	X
SEGSTOP	X	X	X	X	X	X
SEQNUM	X	X	X	X	X	X
SPLIT1	X	X	X	X	X	X
SPLIT2	X	X	X	X	X	X
SPLIT3	X	X	X	X	X	X
TALKTIME	X	X	X	X	X	X
TKGRP	X	X	X	X	X	X
TRANSFERRED	X	X	X	X	X	X
UCID				X	X	X

Valores e cálculos de pesquisa

Visão geral

Objetivo

Esta seção apresenta os valores e cálculos de pesquisa.

Organização

- Referência Cruzada do Estado do Agente e dos Valores de Pesquisa de Linha
- Referência Cruzada do Arranjo das Chamadas e dos Valores de Pesquisa de Linha
- Cálculos de Dicionário Padrão
- Cálculos específicos de relatórios

Referência cruzada do estado do agente e dos valores de pesquisa de linha

Estado do agente e tabela de valores de pesquisa de linha

Use a tabela a seguir para identificar como *CentreVu* CMS armazena o Estado do Agente (nomes) e os valores de pesquisa de linha aplicáveis:

Estado - Itens de Base de Dados	Estados - Nomes	Valores - Pesquisa de Linha
AG_DEST	PBX EXTERNO	1 2
AG_DEST	PBX EXTERNO	1 2
AG_DIR	OUT ENTRADA	1 2
AG_ORIG	BLANK TELEFONE TECLADO	0 1 2

Estado - Itens de Base de Dados	Estados - Nomes	Valores - Pesquisa de Linha
AG_PREF	LVL	1
	NEED	2
ALL_BUSY	YES	1
	NÃO	0
PER_CHG	YES	1
	NÃO	0
SLVL_CHG	YES	1
	NÃO	0
TKSTATE	DESCONHECIDO	0
	LIVRE	1
	TOMADO	2
	EM FILA	3
	CON	4
	ABANDONADO	5
	OCUPMANUT	6
	OCUPFORÇ	7
	DISCFORÇ	8
	RETENÇÃO	9
	TOCANDO	80
TK_DIR	ENTRADA	2
	OUT	1
TK_PRI	YES	1
	NÃO	0
TK_QTYPE	MAIN	1
	BACKUP	2

Estado - Itens de Base de Dados	Estados - Nomes	Valores - Pesquisa de Linha
WORKMODE	DESCONHECIDO	0
	NÃO DESIGNADO	10
	LIVRE	20
	DAC	30
	POS_AT	40
	PAUSA	50
	DACD	60
	POS_AT_D	70
	OUTRO	220
	TOCANDO	80
	LOGIN	100
	LOGOUT	110
	TRACE ON??	120
	TRACE OFF??	121

Referência cruzada do tratamento das chamadas e dos valores de pesquisa de linha

Arranjo das chamadas e tabela de valores de pesquisa de linha

Use a tabela a seguir para identificar como *CentreVu* CMS armazena o Arranjo de Chamadas e os valores de pesquisa de linha aplicáveis:

Estado - Itens de Base de Dados	Estados - Nomes	Valores - Pesquisa de Linha
DISPOSITION	CONECTADO	1
	ANS ??	2
	ABAN??	3
	IFLOW ??	4
	OCUPADO	5
	FORÇADO	6
	DESCONEXÃ O FORÇADA	7
	OUTRO	

Cálculos

Visão geral

Objetivo

Esses cálculos são usados em relatórios históricos e em tempo real. Você também poderá usá-los em relatórios personalizados. *Não* modifique nenhum cálculo padrão de Dicionário *CentreVu* CMS. Se modificar os cálculos padrão, estará alterando o sentido dos dados.

Cálculos de Dicionário Padrão

Tabela de Cálculos de Dicionário Padrão

A tabela a seguir lista todos os cálculo padrão de Dicionário *CentreVu* CMS.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
ACW_AUX_OUT_ADJ	ACWAUXOUTADJCALLS + AUXOUTADJCALLS	Chamadas fora da central feitas por adjuntos enquanto no modo POS_AT ou PAUSA.
ACW_AUX_OUT_CALLS	soma(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)	Todas as chamadas fora da central feitas no modo POS_AT ou PAUSA.
AGENTS_ON_EXT_CALLS	(ONACWIN + ONAUXIN + ONACWOUT + ONAUXOUT)	Agentes em chamadas ao ramal.
AVG_ABANDON_TIME	ABNTIME / ABNCALLS	Tempo médio para abandono.
AVG_ABANDON_TIME_SUM	soma(ABNTIME) / soma(ABNCALLS)	Tempo médio total para abandono.
AVG_ACD_TALK_TIME	ACDTIME / ACDCALLS	Tempo médio de conversação DAC.
AVG_ACD_TALK_TIM_SUM	(soma(ACDTIME) / soma(ACDCALLS)	Tempo médio total de conversação DAC.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
AVG_ACW_TIME	ACWTIME / ACDCALLS	Tempo médio em POS_AT.
AVG_ACW_TIME_SUM	soma(ACWTIME) / soma(ACDCALLS)	Tempo médio total em POS_AT.
AVG_ACWAUX_OUT_CALLS	soma(ACWOUTOFFTIME + AUXOUTOFFTIME) / soma(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)	Tempo médio para chamadas fora da central feitas no modo POS_AT ou PAUSA.
AVG_AGENT_ACW_SUM	soma(TOTAL_ACWTIME) / soma(TOTAL_ACDCALLS)	Tempo médio total de agente em POS_AT.
AVG_AGENT_ACW_TIME	TOTAL_ACWTIME / TOTAL_ACDCALLS	Tempo médio em POS_AT.
AVG_AGENT_TALK_SUM	soma(TOTAL_ACDTIME) / soma(TOTAL_ACDCALLS)	Tempo médio total de conversação DAC de agente.
AVG_AGENT_TALK_TIME	TOTAL_ACDTIME / TOTAL_ACDCALLS	Tempo médio de conversação DAC de agente.
AVG_ANSWER_SPEED	ANSTIME / ACDCALLS	Velocidade média de atendimento.
AVG_ANSWER_SPEED_SU M	soma(ANSTIME) / soma(ACDCALLS)	Velocidade média total de atendimento.
AVG_CONNECT_TIME	CONNECTTIME / CONNECTCALLS	Quantidade média de tempo para uma chamada não-DAC conectar-se ao agente.
AVG_CONNECT_TIME_SUM	soma(CONNECTTIME) / soma(CONNECTCALLS)	Quantidade média total de tempo para uma chamada não DAC conectar-se ao agente.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
AVG_DEQUE_ACD_TIME	DEQUETIME/DEQUECALLS	Tempo médio de conversação de chamadas enfileiradas para um grupo ou qualquer local.
AVG_EQV_AGENTS_STFD	(TOTAL_I_ACDACW + TOTAL_I_ACDHOLD + TOP_AVAUXTIME + FTEA_AVAUX) / (INTRVL * 60)	As posições médias designadas para esta especialidade entre todas as preferências no tratamento de chamadas.
AVG_HOLD_TIME	HOLDTIME / HOLDCALLS	Tempo médio de retenção.
AVG_HOLD_TIME_SUM	soma(HOLDTIME) / soma(HOLDCALLS)	Tempo médio total de retenção.
AVG_INB_ACD_TIME	(TOTAL_ACDTIME - O_ACDTIME) / (TOTAL_ACDCALLS - O_ACDCALLS)	Tempo médio de DAC de entrada.
AVG_INB_ACW_TIME	(TOTAL_ACWTIME - O_ACWTIME) / INBOUND_ACDCALLS	Tempo médio de POS_AT de entrada.
AVG_INB_ACD_TIME_SUM	(soma(TOTAL_ACDTIME - O_ACDTIME)) / INBOUND_ACDCALLS	Tempo médio de DAC de entrada.
AVG_INB_ACW_TIME_SUM	(soma(TOTAL_ACWTIME- O_ACWTIME))/ INBOUND_ACDCALLS	Tempo médio em POS_AT de entrada.
AVG_OUTB_ACD_SUM	soma(O_ACDTIME) / soma(O_ACDCALLS)	Tempo médio total de conversação DAC de saída.
AVG_OUTB_ACD_TIME	O_ACDTIME / O_ACDCALLS	Tempo médio de conversação DAC de saída.
AVG_OUTB_ACW_SUM	soma(O_ACWTIME) / soma(O_ACDCALLS)	Tempo médio total de conversação em POS_AT de saída.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
AVG_OUTB_ACW_TIME	O_ACWTIME / O_ACDCALLS	Tempo médio de conversação em POS_AT de saída.
AVG_POS_STAFF	I_STAFFTIME / (INTRVL * 60)	Média de posições designadas.
AVG_POS_STAFF_SUM	soma(I_STAFFTIME) / soma(INTRVL * 60)	Média total de posições designadas.
AVG_TALK_TIME_IN	(ACWINTIME + AUXINTIME) / (ACWINCALLS + AUXINCALLS)	Tempo médio de conversação em chamadas ao ramal.
AVG_TALK_TIME_IN_SUM	soma(ACWINTIME + AUXINTIME) / soma(ACWINCALLS + AUXINCALLS)	Tempo médio total de conversação em chamadas ao ramal.
AVG_TALK_TIME_OUT	(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME) / (ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS)	Tempo médio de conversação de chamadas de ramal de saída.
AVG_TALK_TIM_OUT_SUM	soma(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME) / soma(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS)	Tempo médio total de conversação de chamadas de saída do ramal.
AVG_TOP_STAFF_SUM	soma(TOT_I_ACDACW_SUM + TOT_I_ACDHOLD_SUM + TOP_AVAUXTIME_SUM)/soma(INTRVL*60)	Média de posições designadas para EAS, totalizado sobre todos os registros encontrados na pesquisa, utilizando o conceito de Agente Especialista para evitar duplicidade de contagem de tempo de agente quando em serviço em múltiplas especialidades.
AVG_TRK_HOLD_IN_SUM	soma(INTIME) / soma(INCALLS)	Tempo médio de retenção de tronco de entrada.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM	soma(OUTTIME) / soma(OUTCALLS)	Tempo médio total de retenção de tronco de saída.
AVG_TRK_HOLD_TIME	(INTIME + OUTTIME) / (INCALLS + OUTCALLS)	Tempo médio de retenção de tronco.
AVG_TRK_HOLD_TIME_IN	INTIME / INCALLS	Tempo médio de retenção de tronco de entrada.
AVG_TRK_HOLD_TIM_OUT	OUTTIME / OUTCALLS	Tempo médio de retenção de tronco de saída.
AVG_VDN_ACD_SK1_TIME	SKILLTIME1/SKILLCALLS1	Tempo médio gasto em chamadas para preferência de especialidade de VDN 1.
AVG_VDN_ACD_SK2_TIME	SKILLTIME2/SKILLCALLS2	Tempo médio gasto em chamadas para preferência de especialidade de VDN 2.
AVG_VDN_ACD_SK3_TIME	SKILLTIME3/SKILCALLS3	Tempo médio gasto em chamadas para preferência de especialidade de VDN 3.
AVG_VDN_ACW_SK1_TIME	SKILLACWTIME1/SKILLCALLS1	Tempo médio gasto em POS_AT para preferência de especialidade de VDN 1.
AVG_VDN_ACW_SK2_TIME	SKILLACWTIME2/SKILLCALLS2	Tempo médio gasto em POS_AT para preferência de especialidade de VDN 2.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
AVG_VDN_ACW_SK3_TIME	SKILLACWTIME3/SKILLCALLS3	Tempo médio gasto em POS_AT para preferência de especialidade de VDN 3.
AVG_VDN_TIME	INTIME / INCALLS	Tempo médio em VDN.
AVG_VDN_TIME_SUM	soma(INTIME) / soma(INCALLS)	Tempo médio total em VDN.
AVG_VEC_TIME	INTIME / INCALLS	Tempo médio em vetor.
AVG_VEC_TIME_SUM	soma(INTIME) / soma(INCALLS)	Tempo médio total em vetor.
BUSY_DISCONNECT	BUSYCALLS + DISCCALLS	Número de chamadas que estavam ocupadas ou foram desconectadas.
CALLS_PER_POS	(60 * INTRVL * ACDCALLS) / I_STAFFTIME	Chamadas por posição designada.
CALLS_PER_POS_SUM	(soma(60 * INTRVL) * soma(ACDCALLS))/ soma(I_STAFFTIME	Total de chamadas por posição.
CALLS_WAITING	INQUEUE + INRING	Número de chamadas tocando e enfileiradas para o grupo/especialidade.
CCS_TIME_INBOUND	soma(I_INOCC)/100	Tempo do tronco de CCS atribuído a chamadas de entrada.
CCS_TIME_OUTBOUND	soma(I_OUTOCC)/100	Tempo do tronco de CCS atribuído a chamadas de saída.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
DEDICATED_AGENT	(FTE_AGENTS) + TSTAFFED	Quantidade de agentes considerados dedicados à essa especialidade.
EXT_CALL_IN	(ACWINCALLS + AUXINCALLS0	Chamadas de entrada ao ramal.
EXT_CALL_OUT	ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS	Chamadas de saída do ramal.
EXT_IN_TIME	(I_ACWINTIME + I_AUXINTIME)	Tempo em chamadas de entrada ao ramal.
EXT_OUT_TIME	(I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME)	Tempo em chamadas de saída do ramal.
FACTIVE_AG	FAGINRING + FONACD + FINACW	A quantidade de agentes em uma chamada DAC, no modo TOCANDO ou PÓS-ATENDIMENTO para esta especialidade.
FTE_AGENTS	TOT_PERCENTS / 100	O número de agentes em serviço em período integral para esta especialidade.
FTEA_AVAUX	(I_AVAILTIME + I_AUXTIME) * (MAX_FTE_AGENTS) / MAXSTAFFED	A proporção de tempo não-DAC para esta especialidade para porcentagem de agentes alocados (PCNT).
I_SUM_TIME	I_ACDTIME + I_ACWTIME + I_OTHERTIME + I_RINGTIME + I_DA_ACDTIME + I_ DA_ACWTIME	Tempo intermediário usado para o cálculo de INT_AUXTIME.
INBOUND_ACDCALLS	(soma (TOTAL_ACDCALLS - O_ACDCALLS))	Total de chamadas DACs de entrada.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
INT_AUXTIME	I_STAFFTIME - I_AVAILTIME - I_ACDTIME - I_ACWTIME - I_OTHERTIME - I_RINGTIME - I_DA_ACDTIME - I_DA_ACWTIME	Tempo de agente em modo PAUSA em um único grupo/especialidade.
INTRVL_END_TIME	STARTTIME + INTERVL	Hora do final de um intervalo.
MAIN_ACD_CALLS	soma(ACDCALLS) - soma (BACKUPCALLS)	Chamadas atendidas para o grupo/especialidade principal.
MAX_DEDICATED_AGT	MAX_FTE_AGENTS	O número máximo de agentes (Agentes superiores mais agentes em serviço em período integral) considerados dedicados a essa especialidade.
MAX_FTE_AGENTS	MAX_TOT_PERCENTS / 100	O número máximo de agentes em serviço em período integral nesta especialidade.
PERCENT_ACD_TIME	100 * ((I_ACDTIME + I_ACWTIME) / I_STAFFTIME)	Porcentagem de tempo gasto por agentes no grupo/especialidade em chamadas DACs e em POS_AT.
PERCENT_ACD_TIME_SUM	100 * (soma(I_ACDTIME + I_ACWTIME) / soma(I_STAFFTIME))	Porcentagem de tempo total gasto por agentes no grupo/especialidade em chamadas DACs e em POS_AT.
PERCENT_ALL_BUSY	100 * (ALLINUSETIME / SECS_PER_DAY)	Porcentagem de tempo de todos os troncos em uso.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
PERCENT_ALL_BUSY_D	100 * (ALLINUSETIME / d_secs.SECSPERDAY)	Porcentagem de tempo de todos os troncos em uso no dia.
PERCENT_ALL_BUSY_I	100*(ALLINUSETIME)/soma(INTERVL*60)	Porcentagem de tempo em que todos os troncos estavam ocupados no intervalo.
PERCENT_ALL_BUSY_M	100 * (ALLINUSETIME /m_secs.SECSPERMN)	Porcentagem de tempo de todos os troncos em uso no mês.
PERCENT_ALL_BUSY_W	100 * (ALLINUSETIME /w_secs.SECSPERWK)	Porcentagem de tempo de todos os troncos em uso na semana.
PERCENT_ALL_BUSY_SUM	100 * (soma(ALLINUSETIME) / soma(SECS_PER_DAY))	Porcentagem de tempo de todos os troncos em uso.
PERCENT_AL_BSY_SUM_D	100 * (soma(ALLINUSETIME) / soma(d_secs.SECSPERDAY))	Porcentagem de tempo de todos os troncos em uso no dia.
PERCENT_AL_BSY_SUM_M	100 * (soma(ALLINUSETIME) / soma(m_secs.SECSPERMN))	Porcentagem de tempo de todos os troncos em uso no mês.
PERCENT_AL_BSY_SUM_W	100 * (soma(ALLINUSETIME) / soma (w_secs.SECSPERWK))	Porcentagem de tempo de todos os troncos em uso na semana.
PERCENT_ALL_MBUSY_I	100*(MBUSYTIME)/(INTERVL*60) soma (TRUNKS)	Porcentagem de tempo em que os troncos estavam ocupados em manutenção.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
PERCENT_AUX_WORK	100 * (I_AUXTIME / I_STAFFTIME)	Porcentagem de tempo gasto por agentes em PAUSA.
PERCENT_AUX_WORK_SUM	100 * (soma(I_AUXTIME) / soma (I_STAFFTIME))	Porcentagem de tempo total gasto por agentes em PAUSA.
PERCENT_CALL_ABAN	100 * (ABNCALLS / (CALLSOFFERED))	Porcentagem de chamadas oferecidas que abandonaram.
PERCENT_CALL_ANS	100 * (ACDCALLS / CALLSOFFERED)	Porcentagem de chamadas oferecidas atendidas.
PERCENT_CALL_ANS_SUM	100 * (soma(ACDCALLS) / soma (CALLSOFFERED))	Porcentagem total de chamadas oferecidas atendidas.
PERCENT_MBUSY	100 * (MBUSYTIME / (SECS_PER_DAY * TRUNKS))	Porcentagem de tempo em que os troncos estavam ocupados em manutenção. NOTA: Este cálculo é obsoleto. Não deve ser utilizado.
PERCENT_MBUSY_D	100 * (MBUSYTIME / (d_secs.SECSPERDAY * TRUNKS))	Porcentagem de tempo em que os troncos estavam ocupados em manutenção durante o dia.
PERCENT_MBUSY_M	100 * (MBUSYTIME / (m_secs.SECSPERMN * TRUNKS))	Porcentagem de tempo em que todos os troncos estavam ocupados em manutenção durante o mês.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
PERCENT_MBUSY_W	100 * (MBUSYTIME / (w_secs.SECSPERWK * TRUNKS))	Porcentagem de tempo em que todos os troncos estavam ocupados em manutenção durante a semana.
PERCENT_MBUSY_SUM_D	100 * (soma(MBUSYTIME) / (avg(d_secs.SECSPERDAY) * soma(TRUNKS)))	Porcentagem de tempo em que todos os troncos estavam ocupados em manutenção durante o dia.
PERCENT_MBUSY_SUM_M	100 * (soma(MBUSYTIME) / (avg(m_secs.SECSPERMN) * soma(TRUNKS)))	Porcentagem de tempo em que todos os troncos estavam ocupados em manutenção durante o mês.
PERCENT_MBUSY_SUM_W	100 * (soma(MBUSYTIME) / (avg(w_secs.SECSPERWK) * TRUNKS))	Porcentagem de tempo em que todos os troncos estavam ocupados em manutenção durante a semana.
PERCENT_MBUSY_SUM	100 * (soma(MBUSYTIME) / (avg(SECS_PER_DAY) * soma(TRUNKS)))	Porcentagem de tempo em que os troncos estavam ocupados em manutenção. NOTA: Este cálculo é obsoleto. Não deve ser utilizado.
PERCENT_SERV_LVL_SPL	100 * (ACCEPTABLE / CALLSOFFERED)	Porcentagem de chamadas atendidas dentro do nível de serviço para grupo/especialidade.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
PERCENT_SERV_LVL_VDN	100 * (soma(ACCEPTABLE) / soma(INCALLS))	Porcentagem de chamadas atendidas dentro do nível de serviço para VDN.
PERCENT_SERV_SPL_OUT	100 - <PERCENT_SERV_LVL_SPL>	Porcentagem de chamadas para um grupo/especialidade fora do nível de serviço da Área 51.
PERCENT_SERV_VDN_OUT	100 - <PERCENT_SERV_LVL_VDN>	Porcentagem de chamadas para VDN fora do nível de serviço.
PERCENT_SLVL_SPL_SUM	100 * (soma(ACCEPTABLE) * soma (CALLSOFFERED))	Porcentagem do total de chamadas de grupos atendidas dentro do nível de serviço.
PERCENT_VDN_ABAN	100 * (soma(ABNCALLS) / soma(INCALLS))	Porcentagem de chamadas abandonadas
PERCENT_VDN_ANSCONN	100 * (soma(ACDCALLS + CONNECTCALLS) / soma(INCALLS))	Porcentagem de chamadas atendidas dentro do nível de serviço para VDN.
R1ACTIVE_AGT	R1AGINRING + R1ONACD + R1INACW	A quantidade de agentes da reserva1 em uma chamada DAC, no modo TOCANDO ou PÓS-ATENDIMENTO para esta especialidade.
R2ACTIVE_AGT	R2AGINRING + R2ONACD + R2INACW	A quantidade de agentes da reserva2 em uma chamada DAC, no modo TOCANDO ou PÓS-ATENDIMENTO para esta especialidade.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
SECS_PER_DAY	(24 * 60 * 60)	Segundos por dia. NOTA: Para usar <SECS_PER_DAY>, a coleta de dados deve estar ativa 24 horas por dia, sete dias por semana.
TOP_AVAUXTIME	soma (I_TAUXTIME+I_TAVAILTIME+I_TOTHERTIME)	Subcálculo que suporta o novo cálculo de AVG_TOP_STAFF. Soma do tempo gasto por agentes superiores em modo PAUSA e Disponível (Livre).
TOP_AVAUXTIME_SUM	soma (I_TAUXTIME+I_TAVAILTIME)	Subcálculo que suporta o novo cálculo de AVG_TOP_STAFF_SUM. Soma do tempo gasto por agentes superiores em modo PAUSA e Disponível (Livre).
TOT_I_ACDACW_SUM	soma(I_ACDTIME + I_ACWTIME + I_DA_ACDTIME + I_DA_ACWTIME + I_RINGTIME)	Subcálculo que suporta o novo cálculo de AVG_TOP_STAFF_SUM. Soma do tempo de DAC e POS_AT para grupo/especialidade e chamada direta a agentes, mais o tempo de toque (agente) para estas chamadas.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
TOT_I_ACDHOLD_SUM	soma(I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACDAUX_OUTTIME)	Subcálculo que suporta o novo cálculo de AVG_TOP_STAFF_SUM. Soma do tempo gasto por agentes com chamadas DACs em retenção.
TOTAL_I_ACDACW	soma (I_ACDTIME + I_ACWTIME +I_DA_ACDTIME+I_DA_ACWTIME +I_RINGTIME)	Subcálculo que suporta o novo cálculo de AVG_TOP_STAFF. Soma do tempo de DAC e POS_AT para grupo/especialidade e chamada direta a agentes, mais o tempo de toque (agente) para estas chamadas.
TOTAL_ACDCALLS	(ACDCALLS + DA_ACDCALLS)	Total de chamadas DACs de grupo/especialidade e diretas a agente.
TOTAL_I_ACDHOLD	soma (I_ACDOTHERTIME+ I_ACDAUXINTIME+ I_ACDAUX_OUTITME)	Subcálculo que suporta o novo cálculo de AVG_TOP_STAFF. Soma do tempo gasto por agentes com chamadas DACs em retenção.
TOTAL_ACDTIME	ACDTIME + DA_ACDTIME	Tempo total de DAC.
TOTAL_ACWTIME	(ACWTIME + DA_ACWTIME)	Tempo total em POS_AT.
TOTAL_I_ACDTIME	(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME)	Total do tempo DAC com base no intervalo.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
TOTAL_I_ACDHOLD	I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACD_ACDAUX_OUTTIME	Soma do tempo gasto por agentes com chamadas DACs em retenção.
TOTAL_I_ACWTIME	(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME)	Total do tempo em POS_AT com base no intervalo.

Cálculos específicos de relatórios

Visão geral

Os cálculos nesta seção foram adicionados especificamente para suportar relatórios modificador pela V8 do *CentreVu* Supervisor. Esse cálculos apresentam informações de suporte sobre o *CentreVu* Advocate e Virtual Routing. Eles não são cálculos padrão do CMS e não são parte da base de dados do CMS, embora utilizem dados da base de dados. Esses cálculos só estão disponíveis com a R8 do *CentreVu* Supervisor.

Tabela de cálculos

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição	Tabela da base de dados:
% Aban	100 * (soma(ABNCALLS) / soma(INCALLS))	O número total de chamadas a todos os VDNs em uma DAC selecionada abandonadas, expresso como porcentagem. Usado em relatórios diários.	dvdn

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição	Tabela da base de dados:
% Ocupado	100 * (soma(BUSYCALLS) / soma(INCALLS))	O número total de chamadas a todos os VDNs em uma DAC selecionada que estavam ocupadas, expresso como porcentagem. Usado em relatórios diários.	dvdn
% Disconnect	100 * (sum(DISCCALLS) / sum(INCALLS))	O número total de chamadas a todos os VDNs em uma DAC selecionada desconectadas, expresso como porcentagem. Usado em relatórios diários.	dvdn
% Aban	100* ABNCALLS / INCALLS	Número total de chamadas a um VDN abandonadas, expresso em porcentagem. Utilizado para relatórios de intervalo semanal e mensal.	hvdn, mvdn, wvdn
% Busy	100 * BUSYCALLS / INCALLS	Número total de chamadas ao VDN que estavam ocupadas, expresso em porcentagem. Utilizado para relatórios de intervalo semanal e mensal.	hvdn, mvdn, wvdn
% Flow Out	100 * OUTFLOWCALLS) / INCALLS	A quantidade de chamadas a um VDN redirecionadas para outro VDN, expresso em porcentagem. Utilizado para relatórios de intervalo semanal e mensal.	hvdn, wvdn, mvdn

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição	Tabela da base de dados:
% Agent Occup (Group) w/ACW	100 * (soma(I_RINGTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACWTIME) / (soma(TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME))	A porcentagem de ocupação de um agente ou grupo de agentes, incluindo tempo de pós-atendimento. Este cálculo é feito em Resumo Histórico do Agente e Resumo Histórico do Grupo de Agentes de intervalo, diário, semanal e mensal. Quando usado em um relatório de Resumo do Agente, o campo é % Agent Occup.	hagent
% Agent Occup (Group) w/o ACW	100 * (sum(I_RINGTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME) / (sum(TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME))	A porcentagem de ocupação de um agente ou grupo de agentes, excluindo tempo de pós-atendimento. Este cálculo é feito em Resumo Histórico do Agente e Resumo Histórico do Grupo de Agentes de intervalo, diário, semanal e mensal. Quando usado em um relatório de Resumo do Agente, o campo é % Agent Occup.	hagent

Índice

Symbols

A

B

C

H

I

K

L

M

N

O

P

Q

R

S

T

U

V

W